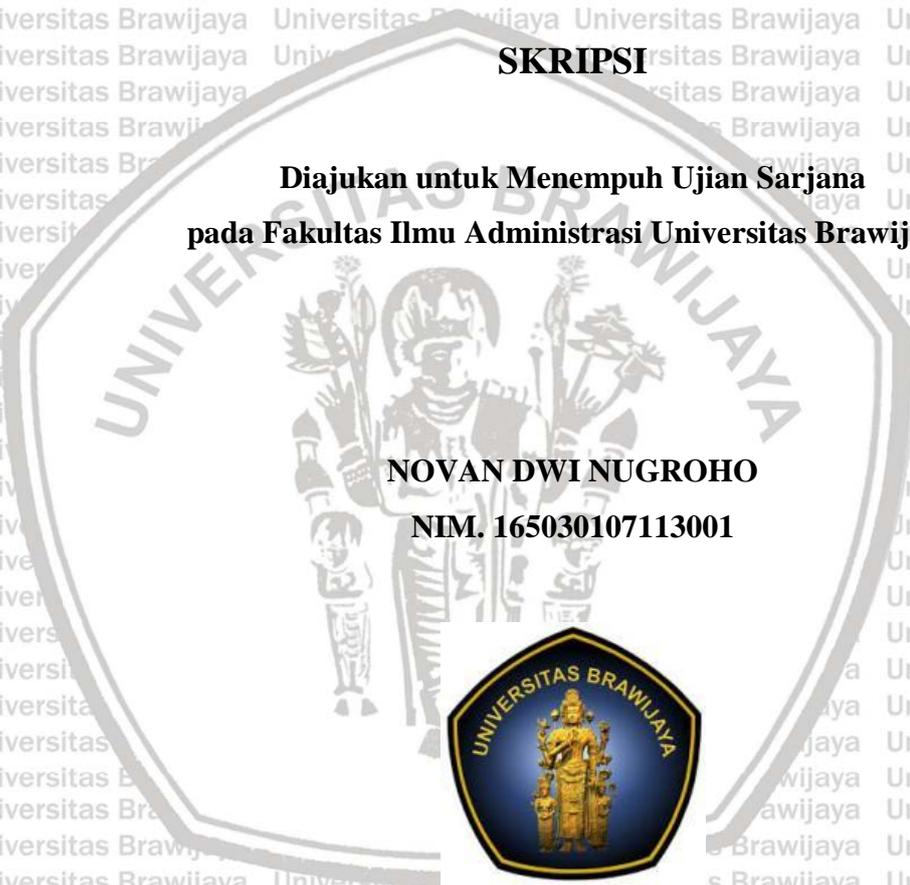


**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR
BERBASIS ELEKTRONIK
(STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KEDIRI)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**



**NOVAN DWI NUGROHO
NIM. 165030107113001**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2020**

MOTTO

Takut akan TUHAN adalah permulaan pengetahuan,
tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan.

(Amsal 1 : 7)

Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda.

Jadilah teladan bagi orang-orang percaja, dalam perkataanmu, dalam
tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu, dan dalam kesucianmu.

(1 Timotius 4 : 12)

Tetapi carilah dahulu Kerajaan Allah dan kebenarannya,
maka semuanya itu akan ditambahkan kepadamu.

(Matius 6 : 33)

Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan
untuk merubah dunia.

(Nelson Mandela)

Jangan mundur sebelum melangkah, dan setelah melangkah jalani
dengan cara terbaik yang bisa kita lakukan.

(Penulis)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan
Paspor Berbasis Elektronik (Studi Pada Kantor Imigrasi
Kelas II Non TPI Kediri)

Disusun oleh : Novan Dwi Nugroho

NIM : 165030107113001

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 11 Maret 2020

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Drs. Siswidianto, MS

Martina Purwaning Diah, S.AP., M.AP

NIP. 196007171986011002

NIP. 2013048503212001



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya pada, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 2 Juni 2020

Jam : 08.00 WIB

Skripsi atas nama : Novan Dwi Nugroho

Judul : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan

Paspor Berbasis Elektronik (Studi Pada Kantor Imigrasi

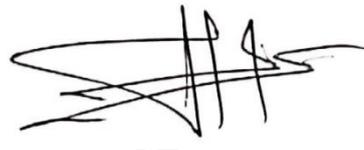
Kelas II Non TPI Kediri)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Dr. Drs. Siswidiyanto, MS

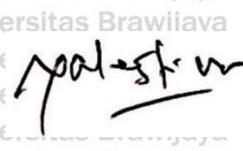
Martina Purwaning Diah, S.AP., M.AP

NIP. 196007171986011002

NIP. 2013048503212001

Ketua

Anggota



Suhartono Winoto, S.AP., M.AP

Nana Abdul Aziz, S.AP., M.AP

NIP. 2016078908081001

NIP. 198407132015041004



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 11 Maret 2020



Novan Dwi Nugroho

NIM. 165030107113001

RINGKASAN

Novan Dwi Nugroho, 2020, **Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri)**, Dr. Drs. Siswidiyanto, MS., Martina Purwaning Diah, S.AP., M.AP., 219 hal + xix

Pelayanan publik yang optimal telah menjadi harapan dan tuntutan masyarakat. Pemerintah harus mengikuti perkembangan zaman sesuai dengan Peraturan Presiden RI No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kantor Imigrasi Kediri sebagai instansi yang bertanggung jawab atas dokumen perjalanan (paspor), telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik dalam pelayanan permohonan paspor. Hal ini terlihat pada penggunaan sistem dan media elektronik pada alat kantor dalam pelayanan. Pendaftaran antrean pelayanan juga secara *online* menggunakan aplikasi. Akan tetapi, masih terdapat masalah-masalah yang membuat pelayanan berbasis elektronik ini kurang terimplementasikan dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan, yaitu: 1) Prosedur dan proses pelayanan paspor, 2) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan paspor, 3) Faktor penghambat dan pendukung pelayanan paspor, dan 4) Upaya peningkatan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kombinasi (*mixed methods*) dengan metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, survei (kuesioner), dan dokumentasi. Pembuatan kuesioner berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Analisis data menggunakan teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur dan proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menggunakan dasar Peraturan Jenderal Imigrasi No. IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 dan sesuai dengan prinsip atau asas pelayanan publik. Hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kediri adalah sangat baik dengan indeks 3,62 dan mutu pelayanan A. Sebagian besar unsur pelayanan juga mendapatkan nilai yang sangat baik. Faktor penghambat yang ditemukan, yaitu: gangguan sistem antrean *online*, berkas kurang lengkap, pegawai usia lanjut kurang handal, jumlah pegawai kurang, dan listrik sering padam. Sedangkan faktor pendukung yang ditemukan, yaitu: alur pelayanan lebih optimal, pegawai mudah beradaptasi, fasilitas lengkap, kartu akses hanya untuk pemohon, kompetensi dan sikap pegawai yang baik dan ramah. Upaya peningkatan pelayanan yang ditemukan, yaitu: layanan paspor simpatik, *drive thru* pada tahap pengambilan paspor, kerjasama dengan instansi lain untuk sosialisasi, halte ramah hak asasi manusia, pengecekan status paspor melalui *website*, dan pembangunan gedung Kantor Imigrasi Kediri yang baru.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Paspor, Teknologi

SUMMARY

Novan Dwi Nugroho, 2020, **Public Satisfaction of Electronic-based Passport Application Services (Study on The Immigration Office Class II Non TPI Kediri)**, Dr. Drs. Siswidiyanto, MS., Martina Purwaning Diah, S.AP., M.AP., 219 pages + xix

Optimal public services have become the people's hopes and demands. The government must follow the times according to the Republic of Indonesia Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems. The Immigration Office Kediri as the agency responsible for travel documents (passports), has implemented an electronic-based service in the application for passport applications. This can be seen in the use of electronic systems and media in office equipment in service. Registration of service queues is also online using the application. However, there are still problems that make these electronic-based services less well implemented.

This research aims to find out and describe the following matters: 1) Procedures and passport service processes, 2) Public satisfaction with passport services, 3) Inhibiting and supporting factors for passport services, and 4) Efforts to improve passport services at The Immigration Office Class II Non TPI Kediri.

This research uses a combined research approach (mixed methods) with descriptive analysis method. Data collection techniques carried out by interviews, surveys (questionnaires), and documentation. Making a questionnaire based on Permenpan Number 14 of 2017 concerning Guidelines for the Preparation of Community Satisfaction Surveys. Data analysis uses analysis techniques proposed by Miles, Huberman, and Saldana.

The results showed that the procedures and process of passport service at The Immigration Office Class II Non TPI Kediri based on the General Immigration Regulation Number IMI-891.GR.01.01 of 2008 and in accordance with the principles or principles of public service. The survey results of community satisfaction with passport services at the Kediri Immigration Office were very good with an index of 3.62 and the quality of service A. Most of the service elements also get very good grades. Inhibiting factors found, that is: disruption of the online queue system, incomplete files, elderly employees are less reliable, the number of employees is lacking, and electricity often goes out. While supporting factors found, that is: more optimal service flow, employees are easy to adapt, complete facilities, access cards are only for applicants, competency and attitude of employees who are good and friendly. Efforts to improve services were found, that is: sympathetic passport services, drive thru at the passport collection stage, collaboration with other agencies for socialization, human rights friendly shelters, checking passport status through the website, and construction of the new Kediri Immigration Office building.

Keywords: Satisfaction, Service, Passport, Technology

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkatMu saya dapat menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah terbaik untuk masa depan saya dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk orang tua saya. Terima kasih atas kasih sayang yang melimpah dari mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini. Terima kasih atas limpahan doa dan dukungan yang tidak berkesudahan. Terima kasih atas segala hal yang telah Bapak dan Ibu lakukan, semua adalah yang terbaik untuk saya. Terima kasih juga untuk kakak saya yang terus memberikan dukungan dan motivasi kepada saya dalam menjalankan aktivitas.

Terima kasih yang tak terhingga untuk Bapak Ibu dosen pembimbing, Bapak Ibu yang dengan sabar melayani, mengarahkan, membimbing, dan mendukung saya selama ini. Terima kasih untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan juga untuk teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik. Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa.

Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas setiap kebaikan yang telah kalian lakukan pada saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud dan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
2. Drs. Andy Fefta Wijaya, M.DA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Prof. Dr. Ir. Darsono Wisadirana, MS selaku Koordinator UB Kampus II Kediri.
5. Prof. Dr. Ir. Agus Suryanto, MS selaku Wakil Koordinator Bidang Akademik UB Kampus II Kediri.

6. Dr. Drs. Siswidiyanto, MS selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik sekaligus Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahan, serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Martina Purwaning Diah, S.AP., M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahan, serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Rakha Sukma Purnama, A.Md.Im., S.H., M.Si selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian skripsi di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

9. Iqbal Rifai, S.H., M.H selaku Kasi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian atas kesediaan waktu dan keterbukaan informasi selama proses penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

10. Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H selaku Kasubsi Dokumen Keimigrasian atas kesediaan waktu dan keterbukaan informasi selama proses penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

11. Aliga Fauzan, A.Md.Im., S.H selaku Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian atas kesediaan waktu dan keterbukaan informasi selama proses penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

12. Chandra Kusuma Dewi, S.H selaku Staf Kasubsi Dokumen Keimigrasian yang telah membantu dalam semua urusan peneliti terkait penelitian skripsi di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

13. Adnan Agustinanto, S.S selaku Staf Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian atas kesediaan waktu dan keterbukaan informasi selama proses penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

14. Semua pegawai dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang telah membantu dan terlibat secara langsung dalam proses penelitian skripsi.

15. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi untuk kelancaran penyelesaian skripsi.

16. Regga Kurnia Ratdanu, Dinda Anjar Sari, Nabela Septikasari, Fibri Dola Satrianto, dan Oke Rasio Indraka yang selalu membantu dan mendukung saya disaat suka maupun duka.

17. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya yang selalu menyemangati satu sama lain dan mengajarkan berbagai hal kebaikan kepada peneliti hingga dapat meraih gelar sarjana.

Demi kesempurnaan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangsih sekaligus referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 11 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR DIAGRAM	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	12
I.3 Tujuan Penelitian	13
I.4 Manfaat Penelitian	14
I.5 Sistematika Pembahasan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
II.1 Penelitian Terdahulu	16
II.2 Administrasi Publik	20
II.2.1 Pengertian Administrasi Publik	20
II.2.2 Paradigma Administrasi Publik	21
II.2.3 Fungsi Administrasi Publik	23





II.3	Pelayanan Publik	24
II.3.1	Pengertian Pelayanan Publik	24
II.3.2	Unsur Pokok dan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	26
II.3.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik	28
II.3.4	Dimensi Pelayanan Publik	30
II.3.5	Manajemen Pelayanan Publik	32
II.3.6	Kualitas Pelayanan Publik	33
II.4	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	36
II.4.1	Inovasi Pelayanan Publik	36
II.4.2	Sistem Pelayanan Publik Berbasis Elektronik	37
II.4.3	<i>E-Government</i>	38
II.5	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	39
II.5.1	Pengertian dan Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelayanan Publik	39
II.5.2	Unsur-Unsur Pengukuran Kepuasan Masyarakat	40
II.5.3	Pengukuran Skala <i>Likert</i>	40
II.6	Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN		45
III.1	Pendekatan Penelitian	45
III.2	Lokasi dan Situs Penelitian	47
III.3	Fokus Penelitian	48
III.4	Jenis Data	50
III.5	Teknik Pengumpulan Data	52
III.6	Instrumen Penelitian	54
III.7	Populasi dan Sampel	56
III.8	Teknik Analisis Data	59
III.9	Keabsahan Data	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
IV.1.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	68
IV.2 Penyajian Data	90
IV.2.1 Prosedur dan Proses Pelayanan Permohonan Paspor	90
IV.2.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik	100
IV.2.3 Faktor Penghambat dan Pendukung Proses Pelayanan Permohonan Paspor	129
IV.2.4 Upaya Peningkatan Pelayanan Permohonan Paspor	147
IV.3 Analisis Data	157
IV.3.1 Prosedur dan Proses Pelayanan Permohonan Paspor	157
IV.3.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik	175
IV.3.3 Faktor Penghambat dan Pendukung Proses Pelayanan Permohonan Paspor	185
IV.3.4 Upaya Peningkatan Pelayanan Permohonan Paspor	203
BAB V PENUTUP	219
V.1 Kesimpulan	219
V.2 Saran	221
DAFTAR PUSTAKA	224
LAMPIRAN	227



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pemohon Paspor di Indonesia	5
Tabel 1.2. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	7
Tabel 1.3. Jumlah Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	8
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu dan Perbedaan	18
Tabel 2. 2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik (OPA, NPM, dan NPS)	22
Tabel 2. 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	42
Tabel 3. 1. Sampel Krejcie dan Morgan	57
Tabel 4. 1. Klasifikasi Pegawai Menurut Pendidikan	78
Tabel 4. 2. Klasifikasi Pegawai Menurut Pangkat/Golongan	78
Tabel 4. 3. Klasifikasi Pegawai Menurut Usia	79
Tabel 4. 4. Data Demografis Kota Kediri Tahun 2017-2018	85
Tabel 4. 5. Data Demografis Kabupaten Kediri Tahun 2017-2018	85
Tabel 4. 6. Data Demografis Kabupaten Jombang Tahun 2017-2018	86
Tabel 4. 7. Data Demografis Kabupaten Nganjuk Tahun 2017-2018	86
Tabel 4. 8. Jumlah Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	89
Tabel 4. 9. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	107
Tabel 4. 10. Nilai Perunsur Pelayanan	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Segitiga Pelayanan Publik	34
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian	44
Gambar 4. 1. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	68
Gambar 4. 2. Logo Imigrasi	75
Gambar 4. 3. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	77
Gambar 4. 4. Pendaftaran Antrean Paspor Secara <i>Online</i> Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri	87
Gambar 4. 5. Prosedur Proses Pelayanan Permohonan Paspor	99



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu 101

Diagram 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 101

Diagram 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 102

Diagram 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 103

Diagram 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 104

Diagram 4. 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan ... 105

Diagram 4. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan 106

Diagram 4. 8. Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Persyaratan 109

Diagram 4. 9. Jawaban Responden Mengenai Kejelasan Persyaratan 110

Diagram 4. 10. Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Prosedur 112

Diagram 4. 11. Jawaban Responden Mengenai Pungutan Liar dan Praktik
Percaloan 113

Diagram 4. 12. Jawaban Responden Mengenai Kecepatan Waktu
Pelayanan 114

Diagram 4. 13. Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu
Pelayanan 116

Diagram 4. 14. Jawaban Responden Mengenai Biaya/Tarif 117

Diagram 4. 15. Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Produk
Pelayanan 118

Diagram 4. 16. Jawaban Responden Mengenai Kompetensi/Kemampuan
Petugas 120

Diagram 4. 17. Jawaban Responden Mengenai Respon Petugas Atas
Pertanyaan 121

Diagram 4. 18. Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas 122

Diagram 4. 19. Jawaban Responden Mengenai Kualitas dan Kelengkapan
Sarana dan Prasarana 124

Diagram 4. 20. Jawaban Responden Mengenai Kemudahan APAPO 125

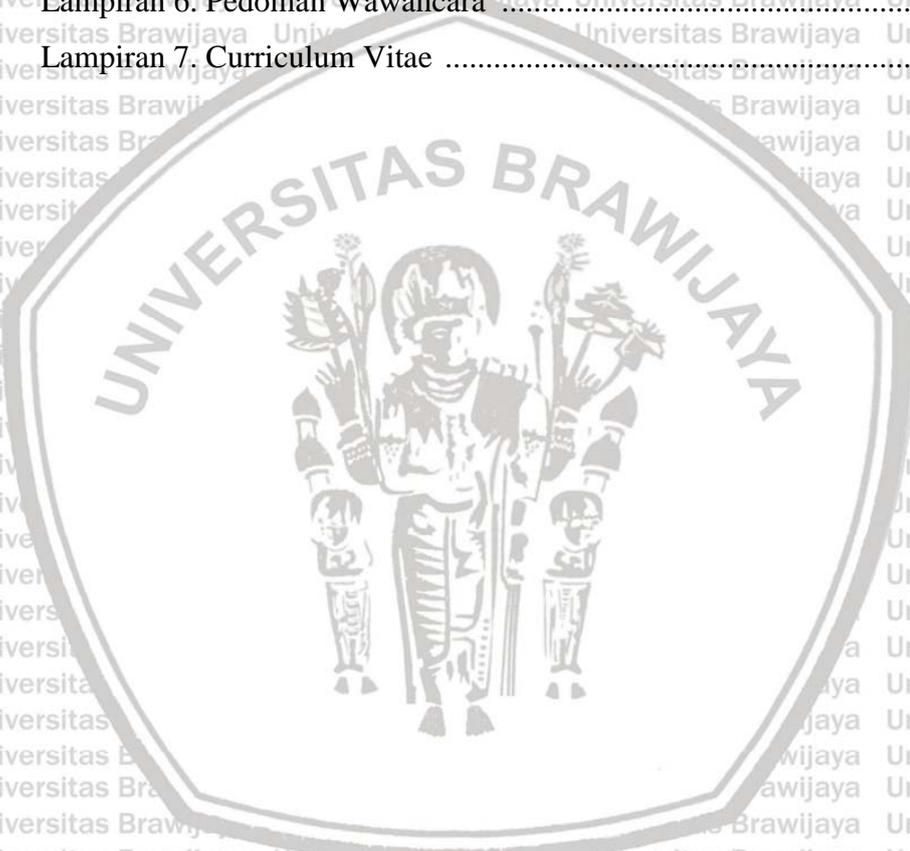
Diagram 4. 21. Jawaban Responden Mengenai Antrean Pelayanan 127

Diagram 4. 22. Jawaban Responden Mengenai Penanganan Pengaduan,
Saran, dan Masukan 128



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Riset Penelitian/Survei Skripsi	227
Lampiran 2. Perpanjangan Pengantar Riset Penelitian/Survei Skripsi	228
Lampiran 3. Izin Melakukan Riset Penelitian	229
Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi	230
Lampiran 5. Kuesioner	231
Lampiran 6. Pedoman Wawancara	233
Lampiran 7. Curriculum Vitae	234



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan saat ini semakin menjadi perhatian oleh masyarakat, bahkan masyarakat semakin menuntut pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari instansi pemerintahan. Pada negara-negara berkembang, permasalahan yang sering terjadi adalah mutu pelayanan publik dimana permintaan pelayanan publik lebih banyak daripada kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Permasalahan yang sering dikritisi oleh masyarakat atau penerima layanan ini adalah pandangan atau persepsi terhadap kualitas pada seluruh aspek pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain, seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya pemenuhan suatu pelayanan. Hal ini dijelaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea keempat terdapat dua dari empat tujuan negara, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam hal pelayanan.

Seiring dengan berkembangnya pemikiran masyarakat, berdasar pembukaan UUD 1945 fungsi pemerintah menjadi pengaturan, pemberdayaan, dan pelayanan.

Pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi juga berfungsi untuk

merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*). Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dapat diketahui sampai saat ini pelayanan publik yang dilaksanakan instansi pemerintah masih ditemukan adanya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang panjang dan berbelit-belit, serta pelayanan yang kurang ramah pada masyarakat. Hal ini merupakan indikator masih kurangnya kualitas pelayanan publik oleh instansi pemerintahan. Tentunya hal ini akan berdampak pada turunnya tingkat kepercayaan publik (*trust*) dan citra pemerintahan dimata masyarakat. Dengan adanya permasalahan pelayanan publik ini maka pada dasarnya diperlukan adanya reformasi pelayanan publik. Dimana perlu adanya perubahan pada pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini, kebutuhan dan kepuasan masyarakat akan pelayanan harus diutamakan.

Pelayanan adalah sebuah rangkaian yang berlangsung atau dilakukan secara rutin atau berkesinambungan (Moenir, 2008, h.27). Pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan terus menerus dalam masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2015, h.2), pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas antara masyarakat dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi atau pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau masyarakat. Jadi pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat).

Upaya memberikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas harus mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Pengikutsertaan masyarakat ini dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96

Tahun 2012 Pasal 41 bahwa mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik, yang meliputi: a. Penyusunan kebijakan pelayanan publik; b.

Penyusunan standar pelayanan; c. Pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan d. Pemberian penghargaan. Pengikutsertaan masyarakat

dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 mengacu pada prinsip, sebagai berikut: a. Terkait langsung dengan masyarakat

pengguna pelayanan; b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenis pelayanan yang bersangkutan; dan c. Mengedepankan musyawarah, mufakat, dan keberagaman

masyarakat. Berdasar penjelasan Pasal 41 tersebut maka diharapkan masyarakat dapat aktif berkontribusi dalam pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan saran dan pendapat-pendapatnya sebagai wujud partisipasi aktif masyarakat kepada pemberi pelayanan publik untuk mengevaluasi pelayanan publik. Adanya saran dan pendapat masyarakat ini dapat membuat pemerintah lebih baik lagi dalam menyelenggarakan pelayanan publik karena selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Tentunya masyarakat juga harus mengetahui hak dan kewajiban bagi masyarakat yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18, hal ini penting untuk diperhatikan agar masyarakat dapat memberikan kontribusinya dengan baik.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kinerja organisasi sektor publik, karena dari kinerja organisasi publik ini kita dapat melihat apakah kinerja pegawai organisasi atau instansi tersebut sudah baik dan apakah tujuan yang ditetapkan sebelumnya dapat tercapai semua. Pada dasarnya kinerja organisasi sektor publik merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi atau instansi yang berada pada *strategic planning* suatu organisasi atau instansi. Kinerja organisasi sektor publik ini biasanya akan dinilai atau diukur dengan jangka waktu tertentu. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kinerja pegawai organisasi atau instansi tersebut optimal dan berkualitas. Tetapi menurut Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2011, h.300) terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik, yaitu: faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, dan faktor

kontekstual. Pengukuran suatu kinerja organisasi sektor publik itu sangat penting untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan masyarakat. Dalam suatu organisasi atau instansi harus mengerti rencana dan tujuan apa yang kurang terlaksana dengan baik, kinerja pegawai bidang apa yang kurang optimal, prosedur pelayanan dan pekerjaan apa yang kurang efektif dan efisien, dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan memperhatikan hal tersebut dan selalu mengevaluasi kinerja, maka akan membuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan organisasi atau instansi tersebut akan semakin meningkat.

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan transportasi maka semakin memudahkan masyarakat untuk melakukan perjalanan dari suatu negara ke negara lainnya. Keadaan ini mengakibatkan meningkatnya perjalanan antar negara yang dilakukan oleh masyarakat di Indonesia. Untuk melakukan perjalanan ke luar negeri, maka masyarakat memerlukan dokumen Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau sering disebut paspor. Tentunya hal ini membuat jumlah permohonan paspor terus meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1.1. Jumlah Pemohon Paspor di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah Pemohon
1	2017	3.093.000
2	2018	3.183.951
3	2019	3.294.050

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri (2019)

Dengan semakin tingginya permintaan masyarakat Indonesia akan kebutuhan paspor, kondisi ini juga membuat kondisi dalam pelaksanaannya masih sering terjadi permasalahan. Masih banyak terdapat keluhan terkait prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang susah, perbedaan-perbedaan data pribadi masyarakat, antrean pengurusan pembuatan paspor yang masih panjang dan membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, juga masih sering terjadi ketidakpastian layanan yang harus dilakukan oleh masyarakat atau pemohon paspor. Sebagai contoh, dimana masih banyaknya ketidakpastian waktu tercetaknya paspor, hal ini tentunya sangat merugikan masyarakat karena pemohon paspor harus menyediakan waktu lebih untuk melakukan konfirmasi tercetaknya paspor di Kantor Imigrasi.

Pelayanan publik dalam bidang jasa pembuatan paspor ini diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, menjelaskan paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada Warga Negara Indonesia (WNI) untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menjelaskan bahwa keimigrasian mempunyai beberapa fungsi, yaitu: *Pertama*, untuk melaksanakan fungsi keimigrasian, pemerintah menetapkan kebijakan keimigrasian; *Kedua*, kebijakan keimigrasian dilaksanakan oleh menteri; dan *Ketiga*, fungsi keimigrasian di sepanjang garis perbatasan wilayah Indonesia dilaksanakan oleh pejabat Imigrasi yang meliputi tempat pemeriksaan imigrasi dan pos lintas batas.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri merupakan salah satu Kantor Imigrasi yang melaksanakan fungsi-fungsi keimigrasian sebagai bagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, penegakan hukum keimigrasian serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri merupakan salah satu Kantor Imigrasi yang terlambat dalam menerapkan sistem layanan antrean *online*.

Berdasar Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrean Permohonan Paspor Secara *Online* di seluruh Indonesia dan Petunjuk Pelaksanaan Nomor IMI-GR.01.01-3155 Tahun 2018 tentang Implementasi Pendaftaran Antrean Permohonan Paspor Secara *Online*. Akan tetapi, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri baru menerapkannya pada tanggal 21 Januari 2019. Kondisi ini dapat menjelaskan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri cukup terlambat dalam menerapkan sistem layanan antrean *online* ini.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sendiri dalam melaksanakan tugasnya mempunyai wilayah kerja yang cukup luas dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

No.	Wilayah Kerja	Luas Wilayah
1	Kota Kediri	63,40 km ²
2	Kabupaten Kediri	963,21 km ²
3	Kabupaten Jombang	1.159,50 km ²
4	Kabupaten Nganjuk	122,433 km ²

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri (2019)

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang cukup luas dan kebutuhan masyarakat akan dokumen paspor yang semakin banyak inilah yang membuat proses permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri oleh masyarakat menjadi semakin meningkat pada setiap tahunnya. Kondisi ini akan berdampak pada antrean permohonan dan layanan paspor menjadi semakin banyak dan panjang. Permasalahan inilah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat atau pemohon, yaitu mengenai antrean yang panjang, prosedur berbelit-belit, dan ketidakpastian pelayanan sehingga masyarakat merasa pelayanan yang dilakukan belum prima.

Tabel 1.3. Jumlah Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

No.	Tahun	Jumlah Pemohon
1	2017	33.060
2	2018	35.701
3	2019	25.770

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri (2019)

Semakin berkembangnya pola pikir dan kebutuhan masyarakat telah membuat masyarakat semakin kritis dalam menerima pelayanan publik. Hal ini terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dimana sebelum adanya penerapan sistem pelayanan *online* yang menggunakan alat-alat elektronik, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menerima banyak kritik dan permintaan dari masyarakat. Baik terkait proses layanan permohonan paspor, prosedur dan

persyaratan permohonan paspor, sistem antrean yang sangat panjang dan lama, ketidakpastian mendapat pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang baik dan lengkap. Masyarakat banyak mengeluhkan proses layanan yang lama, sehingga masyarakat harus menyediakan waktu cukup lama bahkan sehari-hari karena proses pelayanan tidak selesai dalam satu hari kerja, masyarakat harus beberapa kali kembali ke Kantor Imigrasi untuk melanjutkan tahap pendaftaran selanjutnya.

Masyarakat juga mengeluhkan prosedur dan persyaratan permohonan paspor yang kurang pasti, sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk menyiapkan dan membetulkan berkas persyaratan permohonan paspor.

Masih banyak terjadi masalah bahkan sampai sekarang, yaitu data atau identitas pribadi yang tidak sama dalam berkas persyaratan permohonan paspor.

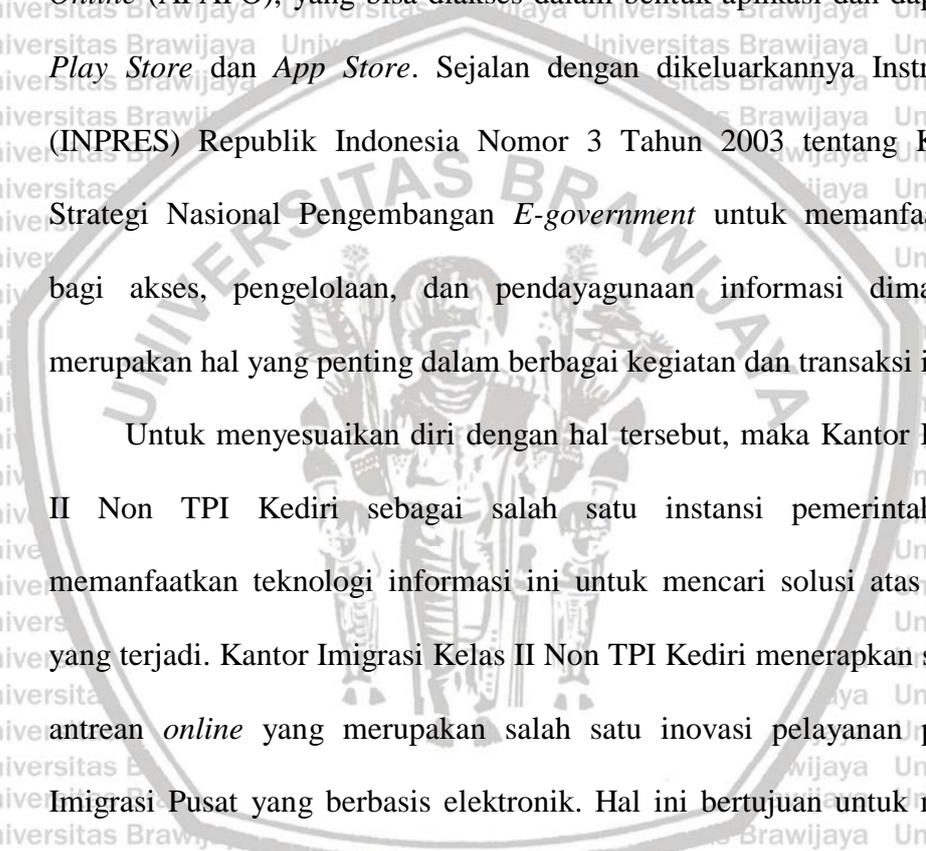
Masyarakat mengeluhkan sistem antrean yang sangat panjang dan lama, banyak pemohon paspor yang harus datang dari jam 05.00 WIB hanya untuk mendapatkan kuota antrean, itupun belum tentu mendapatkan kuota antrean karena terlalu banyaknya pemohon paspor yang ingin mengurus permohonan paspor. Hal ini semakin parah karena jumlah pegawai yang terbatas, sehingga belum bisa melayani dengan optimal. Masyarakat juga mengeluhkan sarana dan prasarana yang kurang baik dan lengkap, mulai dari ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, dan sebagainya. Kondisi ini sangat mengurangi kenyamanan dari pemohon paspor yang mengurus permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri berusaha meningkatkan pelayanannya dengan menerapkan perkembangan teknologi dalam bentuk sistem

repository.ub.ac.id

pelayanan *online* dan menggunakan alat-alat elektronik pada semua tahap pelayanan permohonan paspor. Salah satunya, untuk mengatasi antrean yang panjang, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menerapkan suatu sistem layanan antrean *online* dalam pembuatan atau permohonan paspor. Sistem layanan antrean *online* ini memiliki nama aplikasi Antrian Pendaftaran Paspor Secara *Online* (APAPO), yang bisa diakses dalam bentuk aplikasi dan dapat diunduh di *Play Store* dan *App Store*. Sejalan dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden (INPRES) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* untuk memanfaatkan peluang bagi akses, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dimana teknologi merupakan hal yang penting dalam berbagai kegiatan dan transaksi internasional.

Untuk menyesuaikan diri dengan hal tersebut, maka Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai salah satu instansi pemerintahan berupaya memanfaatkan teknologi informasi ini untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menerapkan sistem layanan antrean *online* yang merupakan salah satu inovasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Pusat yang berbasis elektronik. Hal ini bertujuan untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi dan memenuhi tuntutan permintaan masyarakat terhadap proses pelayanan permohonan paspor dan layanan antrean yang bersifat tidak efektif dan efisien. Pada pelaksanaannya, sistem layanan antrean ini cukup dapat menyelesaikan masalah walaupun perlu ada modifikasi-modifikasi terhadap sistem layanan antrean *online* dan aturan yang mendasarinya untuk menyesuaikan kendala-kendala baru yang muncul dalam pelaksanaan.



Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah melakukan berbagai perbaikan dan pengembangan secara terus menerus. Setelah penerapan sistem pelayanan *online* yang menggunakan alat-alat elektronik, Kantor Imigrasi ini semakin menunjukkan progres yang baik dan peningkatan yang signifikan.

Keluhan-keluhan yang diterima menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan seluruh aspek pada Kantor Imigrasi. Pada saat ini, Kantor Imigrasi

Kelas II Non TPI Kediri sangat mengutamakan “Kepastian Pelayanan” yang diberikan pada pemohon paspor. Pemohon paspor dijamin proses pelayanan dapat selesai dalam satu hari kerja selama tidak ada masalah pada berkas persyaratan permohonan paspornya dan prosedurnya pun diperingkas. Akan tetapi, untuk berkas persyaratan permohonan paspor itu tidak bisa ditawar, karena itu memang aturan yang sangat penting dijalankan karena terkait status permohonan paspor tersebut. Pembayaran permohonan paspor bisa langsung dilakukan di Kantor Imigrasi melalui Kantor Pos yang ada di kantor tersebut, tetapi pembayaran juga dapat dilakukan melalui bank-bank yang telah ditunjuk. Sarana dan prasarana pun semakin baik, dengan adanya ruang pelayanan, ruang tunggu, kamar mandi, dan tempat parkir yang memadai. Terdapat pula tempat bermain anak, ruang menyusui, mushola, dan kantin untuk memberi kenyamanan pada pemohon paspor. Bagian humas pun sangat memanfaatkan sosial media untuk mengenalkan kegiatan-kegiatan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Dengan progres yang semakin baik dan perubahan-perubahan signifikan yang berdampak positif, baik bagi pemohon paspor dan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Hal ini membuktikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI

Kediri terus melakukan perbaikan dan pengembangan pada semua aspek yang ada pada Kantor Imigrasi. Akan tetapi, apakah dengan progres dan perubahan-perubahan setelah adanya penerapan sistem pelayanan *online* yang menggunakan alat-alat elektronik tersebut dapat membuat masyarakat atau pemohon paspor merasa puas, baik dalam pelayanan maupun yang lainnya. Hal inilah yang harus diamati, disurvei, diteliti dan dikaji agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat semakin baik. Oleh karena itu, penulis menganggap perlu untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri)”**.

I.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini agar tidak menyimpang dari judul dan isi penelitian, serta untuk mempertajam materi pembahasan, yaitu:

1. Bagaimanakah prosedur dan proses pelayanan dalam permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri?
2. Bagaimanakah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri?

3. Bagaimanakah faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri?

4. Bagaimanakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri?

I.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang sudah diformulasikan dalam rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan, dan menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur dan proses pelayanan permohonan paspor yang dilakukan oleh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.
3. Faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.
4. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai instrumen kajian teoritis yang bermakna dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan paspor berbasis elektronik.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai instrumen evaluasi maupun pertimbangan kedepannya bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dalam perbaikan dan pengembangan prosedur dan proses pelayanan permohonan paspor.
- b. Sebagai informasi bagi masyarakat luas mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik.

I.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian yang dituangkan dalam skripsi ini secara menyeluruh, maka peneliti membagi sistematika pembahasan menjadi sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Mengemukakan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan teori-teori mengenai administrasi publik, pelayanan publik, inovasi pelayanan publik berbasis elektronik, dan kepuasan terhadap pelayanan publik.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Mengemukakan pendekatan penelitian, lokasi dan situs penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, populasi dan sampel, teknik analisis data, dan keabsahan data.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan data-data yang diperoleh dari situs penelitian, kemudian dibahas melalui analisis data dengan teori-teori yang ada pada tinjauan pustaka.

5. BAB V : PENUTUP

Penguraian kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang telah dilakukan selama proses penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Penelitian Terdahulu

1. Bambang Irawan. 2017. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, Vol 5, No 2, Juni 2017 (79-92).

Pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda ini berada pada kategori Baik, terlihat pada tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan berada pada rata-rata skor 3,08 pada interval 2.51-3.25. Berdasarkan hasil SKM pengguna layanan pembuatan paspor jika diurutkan dari peringkat yang paling tinggi, yaitu: kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; prosedur; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; persyaratan; produk spesifikasi jenis layanan; waktu layanan; biaya/tarif pelayanan. Biaya/tarif pelayanan dapat skor rendah dikarenakan jumlah biaya yang dikenakan pada masyarakat masih bersifat tidak pasti. Selain itu, terdapat beberapa keluhan, seperti: ruang tunggu dan tempat parkir; perlu adanya fasilitas *fotocopy*, akses wifi gratis, dan loket bank.

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

Kualitas pelayanan publik pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I di Kota Pekanbaru ini menggunakan rumus teknik analisis persentase dan kriteria penelitian hasil persentase untuk menganalisis data penelitian.

Hasil penelitian ini dapat dikategorikan cukup baik dengan nilai 51,2 %. Dari segi sarana dan prasarana penunjang pelayanan, kualitasnya sudah cukup baik karena sebagian besar sarana dan prasarana pokok yang dibutuhkan dalam pengurusan paspor sudah ada. Namun sayangnya, antrean yang panjang masih menjadi masalah di instansi ini. Selain itu kekurangan lainnya, yaitu loket-loket yang ada tidak difungsikan sebagaimana mestinya, begitu juga dengan halaman parkir yang sempit, masih terlihat praktik percaloan, kurang adanya publikasi, dan penilaian kualitas kinerja tidak periodik.

3. Suciani Cahya Bintari, H. Nandang Saefudin Zenju, dan Irma Purnamasari. 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor. Jurnal GOVERNANSI ISSN:2442-3971; E-ISSN:2439-7138, Volume 3 Nomor 1, April 2017.

Penelitian ini menggunakan rumus Yamane dalam menentukan jumlah sampel dan menggunakan rumus WMS (*Weight Means Score*) untuk menganalisis data. Hasil penelitian yang didapat dari pengolahan angket Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor diperoleh rata-rata skor untuk seluruh indikator adalah sebesar 3,67 dengan kategori baik. Indikator yang nilainya tinggi ada pada penampilan petugas dan kualitas pelayanan sebesar 4,33 dengan kategori sangat baik, serta standar pelayanan yang jelas sebesar 4,95 dengan kategori sangat baik. Akan tetapi, banyak keluhan tentang perlakuan petugas yang membeda-bedakan, pemohon lansia pun harus ikut antre lama bersama pemohon yang lain. Dimana ruang tunggu harus diperbesar, keramahan petugas harus ditingkatkan, dan ketepatan waktu dalam penerbitan paspor.

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu dan Perbedaan

No.	Peneliti dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Perbedaan
1.	Bambang Irawan, 2017	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda	Penelitian Deskriptif Kuantitatif Dengan Analisis Statistik Deskriptif	Perbedaan penelitian sekarang, yaitu: a. Penelitian sekarang menggunakan penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kombinasi (<i>mixed methods</i>). b. Penelitian terdahulu menggunakan Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM sedangkan penelitian sekarang menggunakan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM. c. Biaya/Tarif yang dikenakan sudah jelas sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2016 tentang PNBP.
2.	Dita Fisdian Adni, 2018	Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas I Di Kota Pekanbaru	Penelitian Kuantitatif Deskriptif Persentase Dengan Analisis Wawancara Mendalam dan Kuesioner Sebagai Teknik Pengumpulan Data	Perbedaan penelitian sekarang, yaitu: a. Penelitian sekarang menggunakan penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kombinasi (<i>mixed methods</i>). b. Penelitian sekarang menggunakan skala <i>Likert</i> dan tabel kriteria hasil dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM. c. Penerapan sistem Antrean Pendaftaran Paspur Secara <i>Online</i> (APAPO) untuk mengatasi masalah

				antrean panjang dan praktik percaloan. d. Pelaksanaan OSS (<i>One Stop Service</i>), dimana proses permohonan paspor selesai dalam satu hari kerja dan paspor jadi tiga hari kerja setelah pembayaran.
3.	Suciani Cahya Bintari, H. Nandang Saefudin Zenzu, Irma Purnamasari, 2017	Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor	Penelitian Deskriptif Analisis Dengan Pendekatan Kuantitatif	Perbedaan penelitian sekarang, yaitu: a. Penelitian sekarang menggunakan penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kombinasi (<i>mixed methods</i>). b. Penelitian sekarang menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan untuk menentukan jumlah sampel dan menganalisis data menggunakan skala <i>Likert</i> dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM. c. Penerapan kebijakan pemohon prioritas, seperti: penyandang disabilitas, lansia, dll sesuai SOP Imigrasi Nomor: IMI-GR.01.01-3152 tentang Pelayanan Permohonan Paspor Bagi Kelompok Rentan.

Sumber: Olahan Peneliti (2019)

II.2 Administrasi Publik

II.2.1 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Chander dan Plano dalam Harbani Pasolong (2017, h.8), administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik yang diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Henry dalam Harbani Pasolong (2017, h.9), administrasi publik merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisien, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Administrasi publik juga merupakan suatu proses yang bersangkutan dengan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang berbagai macam, dan memberikan arah dan maksud tujuan pemerintah terhadap beberapa orang atau kelompok.

Kesimpulan yang bisa ditarik dari beberapa penjelasan mengenai administrasi publik, yaitu merupakan adanya kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat atau publik.

II.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Saat ini praktik dan kajian mengenai administrasi publik semakin berkembang seiring dengan berkembangnya kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh anggota organisasi. Perubahan ini terjadi dimana yang dahulu administrasi publik bersifat kaku, struktural, formal, dan hierarkis. Seiring perubahan dan berkembangnya pemikiran dan kebutuhan masyarakat, pemerintah berubah lebih fleksibel, inovatif, dan fokusnya tidak hanya pada cara untuk mencapai tujuan tetapi juga pada hasil yang diharapkan. Dalam perubahan ini pemerintah lebih memajemen atau mengarahkan pegawai pemerintahan dengan baik, sehingga pegawai pemerintah dapat bekerja dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Semakin berkembangnya administrasi publik membuat Denhardt & Denhardt (2003, h.28-29) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik, yaitu: a) *Old Public Administration* (OPA) yang identik dengan sifat kaku, tidak efisien, efektif, produktif, kreatif, dan inovatif; b) *New Public Management* (NPM) dimana adanya pengadopsian mekanisme pasar, manajemen sektor publik, dan lebih fleksibel; c) *New Public Service* (NPS) dimana peran pemerintah untuk melayani kepentingan publik dari berbagai nilai, serta bersifat inovatif, kreatif, dan responsif. Pergeseran paradigma administrasi publik, sebagai berikut:

Tabel 2. 2. Pergeseran Paradigma Administrasi Publik (OPA, NPM, dan NPS)

Aspek	<i>Old Public Administration (OPA)</i>	<i>New Public Management (NPM)</i>	<i>New Public Service (NPS)</i>
Tokoh dan dikenal tahun	Wilson, tahun 1887	Christopher hood, tahun 1991	J.V Denhardt dan R.B Denhardt, tahun 2003
Dasar epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis tercantum dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	Klien dan konstituen (<i>Clients & constituent</i>)	Pelanggan (<i>Customers</i>)	Warga negara (<i>Citizens</i>)
Peran pemerintah	Mengayuh/mendesain	Mengarahkan	Melayani masyarakat
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Nilai-nilai, norma politik, hukum, dan standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi yang kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan internal dan eksternal
Dasar motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan tujuan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (2003, h.28-29)

Pergeseran paradigma administrasi publik ini terjadi pada sistem pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Perspektif OPA terlihat pada pelayanan dahulu yang lama, prosedur dan persyaratan berbelit-belit, antrean panjang, dan pengecekan data dengan manual. Pergeseran terjadi menjadi

NPM ketika pegawai telah menerapkan digital dan elektronik pada pekerjaannya, adanya kerjasama dengan bank dan kantor pos untuk pembayaran paspor, sehingga prinsip manajemen swasta yang efektif, efisien, dan memperhatikan kepentingan pelanggan mulai terjadi di Kantor Imigrasi ini. Pergeseran terjadi lagi menjadi NPS ketika mulai menerapkan sistem antrean *online* (APAPO), kemudahan bagi pemohon prioritas, adanya kepastian biaya/tarif, sehingga kepentingan publik itu semakin menjadi perhatian dan prioritas pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

II.2.3 Fungsi Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari pegawai pemerintah dalam satu kerjasama sesuai dengan fungsinya sampai tujuan dapat dicapai. Menurut Gerald E. Caiden dalam Zauhar (2007, h.6), fungsi-fungsi administrasi publik, yaitu:

- a. Fungsi tradisional, fungsi utama administrasi publik yang meliputi: hubungan luar negeri, ketertiban dalam negeri, pertahanan dan keamanan, pekerjaan umum, perpajakan, dan kesejahteraan umum.
- b. Fungsi pembangunan bangsa, untuk menumbuhkan rasa cinta pada bangsa dan tanah air pada masyarakat.
- c. Fungsi manajemen ekonomi, untuk mengatur masalah ekonomi serta berperan secara langsung dalam pembuatan regulasi terkait kegiatan perekonomian.
- d. Fungsi kesejahteraan sosial, untuk meningkatkan kesejahteraan sosial melalui pelayanan kesehatan, jaminan sosial, kesejahteraan sosial, dll.

- e. Fungsi kontrol lingkungan, untuk menjaga kelestarian alam dengan melakukan riset dan pengembangan, konservasi, tata kota, dll.
- f. Fungsi hak asasi manusia, untuk melindungi masyarakat secara adil, seperti: pengendalian penduduk, perlindungan HAM, dan privasi.

Dari penjelasan mengenai administrasi publik, paradigmanya, dan fungsinya dapat diketahui bahwa administrasi publik mempunyai peran yang sangat penting dalam kegiatan pemerintahan. Administrasi publik yang berperan mengatur dan mengarahkan kinerja dan kerjasama antar pegawai pemerintah agar tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai. Reformasi manajemen publik juga sangat berdampak dalam pelayanan yang diberikan organisasi sektor publik, dengan adanya manajemen publik ini maka pemerintah menjadi lebih fleksibel, inovatif, kreatif, dan mengikuti perkembangan masyarakat, serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

II.3 Pelayanan Publik

II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat karena pelayanan publik ini sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi masih bersifat berbelit-belit, lambat, dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, pelayanan yang

diberikan haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakatnya karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

Pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.26-27) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2017, h.148) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap beberapa manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pendapat lain dikemukakan oleh Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011, h.11) bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Di mata masyarakat, pelayanan telah terikat kedudukannya menjadi suatu hak atas terjaminnya mendapat pelayanan yang berkualitas dan optimal.

Sedangkan Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2017, h.148) 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. Oleh karena itu, pemberi pelayanan publik harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dapat merasakan pelayanan yang baik, optimal, dan berkualitas.

Dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, bahwa pelayanan publik adalah 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan semua bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan atau pembuatan paspor harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan perundang-undangan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar dapat memberikan pelayanan publik dengan baik.

II.3.2 Unsur Pokok dan Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam suatu pelayanan publik yang baik harus memiliki unsur-unsur pokok, hal ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah tersebut. Menurut Anggara (2019, h.575-576), unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. *Strategy*, yaitu suatu rencana yang dipergunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas dan fungsinya.

- c. *System*, yaitu sistem informasi dalam organisasi harus dibuat untuk menunjang pekerjaan, sehingga memudahkan pegawai dalam bekerja.
- d. *Staff*, yaitu dalam pemilihan staf, harus diupayakan memilih staf yang sesuai kapasitas dan kemampuannya dengan baik dan transparan.
- e. *Style*, yaitu tingkah laku manajer dalam mencapai tujuan organisasi.
- f. *Skill*, yaitu perlu adanya peningkatan *skill* secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi pada masyarakat.
- g. *Share value/superordinate goals*, yaitu penting adanya bimbingan atau instruksi yang konsisten oleh organisasi pada anggotanya.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki prinsip-prinsip atau asas agar pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah itu tetap sesuai dengan aturan dan berkualitas. Prinsip-prinsip atau asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Kepentingan umum, tidak boleh ada kepentingan pribadi.
- b. Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban pelayanan.
- c. Kesamaan hak, memberi pelayanan dengan tidak membedakan-bedakan.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan.
- e. Keprofesionalan, pegawai harus berkompeten sesuai dengan tugasnya.
- f. Partisipasi, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan.
- i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga dapat tercipta keadilan.
- k. Ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dimana setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan paspor harus dapat melaksanakan dan memiliki unsur-unsur pokok dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Hal ini penting dilakukan agar Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat menjaga kualitas pelayanan publik agar tetap efektif dan efisien.

II.3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, cara atau strategi instansi pemerintah selalu didukung dengan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi disekitarnya. Faktor-faktor pendukung dalam proses pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.88-119), yaitu:

- a. Faktor kesadaran, dimana kesadaran pegawai pada semua tindakan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya.
- b. Faktor aturan, dalam arti ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi pelaksanaan hak, kewajiban, dan tanggung jawab.
- c. Faktor organisasi, merupakan suatu alat atau sistem kegiatan pelayanan dalam usaha mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
- d. Faktor pendapatan, dimana pendapatan pegawai berfungsi sebagai pendukung pelayanan karena dapat memotivasi pegawai dalam bekerja.
- e. Faktor keterampilan tugas, dalam arti kemampuan dan keterampilan atau *skill* pegawai dalam melaksanakan bidang pekerjaannya.
- f. Faktor sarana adalah semua peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang diperlukan sebagai alat utama atau pembantu dalam pekerjaan.

Selain faktor-faktor pendukung dalam proses pelayanan publik, juga terdapat faktor-faktor penghambat yang dapat mempengaruhi proses pelayanan publik. Faktor-faktor penghambat pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.40-41), yaitu:

- a. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya.
- b. Sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum sama sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas dan tumpang tindih.

- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepada pegawai.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik penting diperhatikan karena dapat mempengaruhi secara langsung pada cara atau strategi instansi pemerintah dalam memberi pelayanan pada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan paspor harus dapat mengetahui dan memanfaatkan faktor pendukung yang ada di organisasi tersebut. Selain itu, harus mengetahui faktor penghambatnya apa saja agar dapat mencari solusi terbaik untuk menangani hambatan tersebut. Hal ini dilakukan agar dalam melaksanakan pelayanan publik itu dapat tepat dan sesuai dengan cara atau strategi yang direncanakan, serta hasilnya pun sesuai dengan tujuan.

II.3.4 Dimensi Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, instansi pemerintah harus memberikan kualitas pelayanan yang optimal yang terlihat dari beberapa indikator, yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan (Sinambela, 2014, h.6). Mencari suatu tingkat kepuasan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah itu juga dapat dilihat melalui dimensi atau indikator pelayanan publik. Zeithaml dalam Hardiansyah (2011, h.41) menjelaskan bahwa dimensi pokok dalam pelayanan

publik bisa dijadikan dasar penelitian jika ingin mengetahui tingkat kepuasan dari pelaksanaan pelayanan publik. Dimensi pokok atau indikator dalam pelayanan publik tersebut, yaitu:

a. *Tangibles* (Berwujud atau Bukti Fisik), terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan dan kedisiplinan aparatur dalam melayani masyarakat
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan proses dan akses pelayanan
- 4) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas menggunakan alat bantu proses pelayanan

c. *Responsiveness* (Respon atau Tanggapan), terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cermat, cepat, dan tepat
- 3) Semua keluhan masyarakat di respon oleh petugas

d. *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dimensi pelayanan publik penting untuk diperhatikan agar pegawai dapat melihat bagaimana kinerjanya selama ini dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan paspor harus mengerti akan pentingnya memperhatikan dimensi ini dalam melakukan pelayanan publik. Tentunya hal ini dilakukan agar pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

II.3.5 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi tersebut. Menurut Ratminto dan Winarsih (2015, h.4), manajemen pelayanan adalah suatu proses menyusun, mengimplementasikan, mengkoordinasi, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Sedangkan manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasian, serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas pelayanan publik untuk mencapai tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh organisasi atau instansi. Dalam setiap manajemen pelayanan publik diperlukan

adanya unsur-unsur yang harus ada dan dipenuhi, serta tidak dapat dipisahkan.

Unsur-unsur pelayanan publik yang diperlukan dalam manajemen pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186), yaitu:

- a. Tugas layanan, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan masyarakat.

- b. Sistem atau prosedur layanan, dimana sistem informasi, prosedur, dan metode pelayanan harus jelas dan tepat.
- c. Kegiatan pelayanan, harus memenuhi kebutuhan semua masyarakat.
- d. Pelaksana pelayanan, pemerintah harus mengatur dan merencanakan dengan matang agar proses pelayanan tidak memberatkan masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Rahmayanty (2013, h.17-18) menjelaskan bahwa pelayanan prima, yaitu:

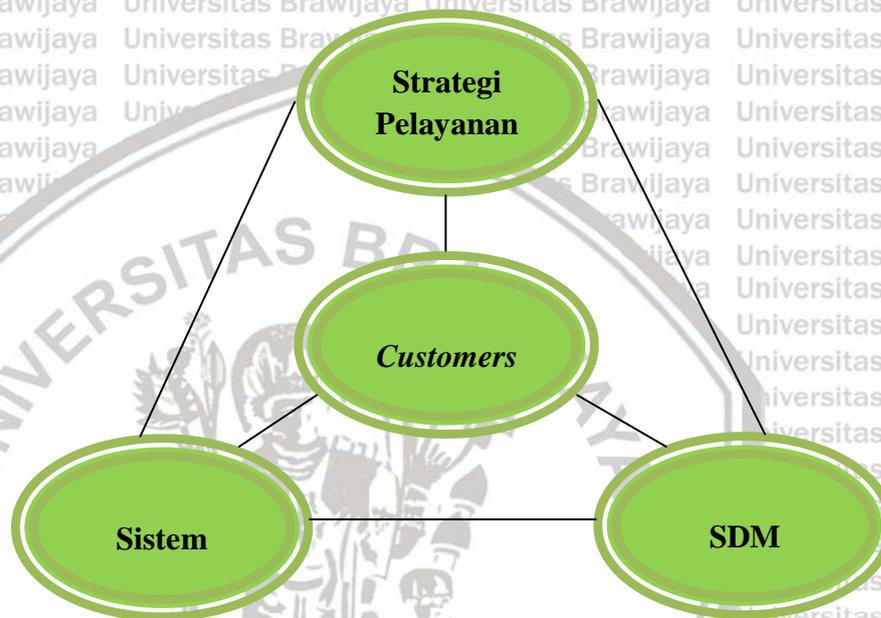
- a. Pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan masyarakat.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.
- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat.
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional masyarakat.

Dari pelayanan prima ini dapat diketahui apakah pemberi pelayanan telah memberikan pelayanan optimal dan primanya pada penerima pelayanan atau belum. Hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan paspor harus mempunyai manajemen pelayanan publik yang baik agar dapat merencanakan dan mengimplementasikan proses pelayanan publik dengan optimal.

II.3.6 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif

kebaikan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu: sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan *customers*, seperti terlihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Segitiga Pelayanan Publik

Sumber: Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2008, h.141)

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu: sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, dan masyarakat penerima pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan

masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dalam kaitannya dengan Sumber Daya Manusia (SDM), maka dibutuhkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Sebagai contoh, sistem pelayanan pembuatan paspor yang sudah terkomputerisasi atau digital memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten untuk menjalankan teknologi komputer. Di samping itu, Sumber Daya Manusia (SDM) yang melaksanakan tugas pelayanan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan (*performance*) dengan harapan (*expectation*) masyarakat atau publik atas pelayanan yang mereka terima. Agar masyarakat mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka instansi harus mengetahui apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat, sehingga tidak terjadi perbedaan (*gap*) antara kinerja yang diberikan dengan harapan masyarakat. Dalam menilai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dapat menggunakan tiga indikator kualitas pelayanan publik. Menurut Lenvine dalam Dwiyanto (2008, h.143-144), indikator kualitas pelayanan publik, yaitu: *responsiveness* atau responsivitas, *responsibility* atau responabilitas, dan *accountability* atau akuntabilitas. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai penyelenggara pelayanan permohonan atau pembuatan paspor harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan menggunakan dimensi dan indikator yang telah dijelaskan. Hal ini agar Kantor

Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat memberikan pelayanan publik yang maksimal.

II.4 Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

II.4.1 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan salah satu aspek penting dalam mengembangkan suatu organisasi, khususnya dalam hal pelayanan publiknya. Menurut Dhewanto (2014, h.4-5), inovasi merupakan perubahan yang terencana dengan menggunakan teknologi dan alat dalam organisasi untuk mengembangkan produk dan inovasi organisasi. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan, hal ini dikarenakan semakin meningkatkan desakan publik akan adanya peningkatan kinerja pemerintah. Inovasi ini juga bisa berupa program dan pelayanan yang berguna untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Menurut Muluk (2008, h.44-45) inovasi pelayanan publik dalam organisasi sektor publik memiliki beberapa jenis atau tipologi, yaitu:

- a. Inovasi Produk, perubahan pada desain dan produk suatu layanan.
- b. Inovasi Proses, perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
- c. Inovasi Metode Pelayanan, adanya cara baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.

- d. Inovasi Strategi atau Kebijakan, perubahan pada tujuan dan strategi karena menyesuaikan perubahan yang terjadi pada masyarakat.
- e. Inovasi Sistem Kebaruan, pembaruan pada sistem terakhir atau hubungan dengan pihak lain untuk mengelola organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa inovasi itu memiliki beberapa jenis atau tipologi. Pimpinan organisasi dapat menyesuaikan inovasi-inovasi ini sesuai permasalahan yang terjadi pada organisasinya.

II.4.2 Sistem Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan masyarakat, membuat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Pemerintah harus mulai menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, dimana dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna atau masyarakat. Tujuan dengan adanya sistem pelayanan berbasis elektronik ini adalah memberikan pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, dan berkesinambungan.

Penerapan teknologi informasi atau elektronik ini sangat penting dilakukan, selain mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi, tetapi juga untuk memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Teknologi berupa elektronik ini dapat diterapkan dalam proses pelayanan, seperti

di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang telah menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pada proses pelayanan permohonan paspor. Dimana sistem antrian, pengecekan data, sidik jari, foto, cetak paspor semua dilakukan secara *online*, baik dari pihak pegawai maupun masyarakat. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi berupa elektronik ini sangat penting dilakukan agar prinsip-prinsip sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dapat tercapai. Prinsip-prinsip tersebut, yaitu: efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

II.4.3 *E-Government*

E-government adalah kegiatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003, *E-Government* adalah penyelenggaraan kegiatan pemerintah berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien dan efektif. *E-government* merupakan suatu cara interaksi yang baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lainnya, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informasi yang berpendapat bahwa *e-government* adalah penggunaan aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet yang dikelola oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnisnya, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Dari penjelasan mengenai inovasi pelayanan publik, sistem pelayanan publik berbasis elektronik, dan *e-government* di atas, dapat diketahui bahwa pemerintah sangat perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi pada masyarakat. Perkembangan inilah yang membuat masyarakat menginginkan pelayanan publik yang cepat dan efisien. Hal ini mulai terjadi di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, dimana sistem antrian, pengecekan data, sidik jari, foto, dan cetak paspor semua dilakukan secara *online*, baik oleh pegawai maupun masyarakat.

II.5 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

II.5.1 Pengertian dan Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelayanan Publik

Kepuasan pelayanan publik adalah aspek yang sangat penting dalam organisasi sektor publik. Tingkat kepuasan inilah yang digunakan untuk melihat apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Kepuasan pelayanan publik dapat dilakukan dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mencari Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana hasil pengukuran

dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka hasil penelitian dilakukan dengan skala satu sampai dengan empat.

II.5.2 Unsur-Unsur Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat itu menggunakan unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut, yaitu:

- a. Persyaratan, suatu syarat dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, suatu tata cara pelayanan yang dibakukan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian, suatu jangka waktu untuk menyelesaikan layanan.
- d. Biaya/Tarif, suatu ongkos yang dibayarkan penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan sesuai ketentuan.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, suatu pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana, suatu pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh pelaksana.
- g. Perilaku Pelaksana, suatu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, suatu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana, suatu alat untuk mencapai maksud dan tujuan.

II.5.3 Pengukuran Skala *Likert*

Pertanyaan pada survei masing-masing unsur diberi nilai, nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diteliti, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan: N = Bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang diteliti sebanyak sembilan unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus, yaitu:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Penelitian} \times 25$$

Dalam menilai suatu hasil survei memerlukan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan. Hal ini diperlukan agar penilaian yang dilakukan tepat dan *valid*. Aspek-aspek dalam penilaian tersebut, yaitu:

Tabel 2. 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

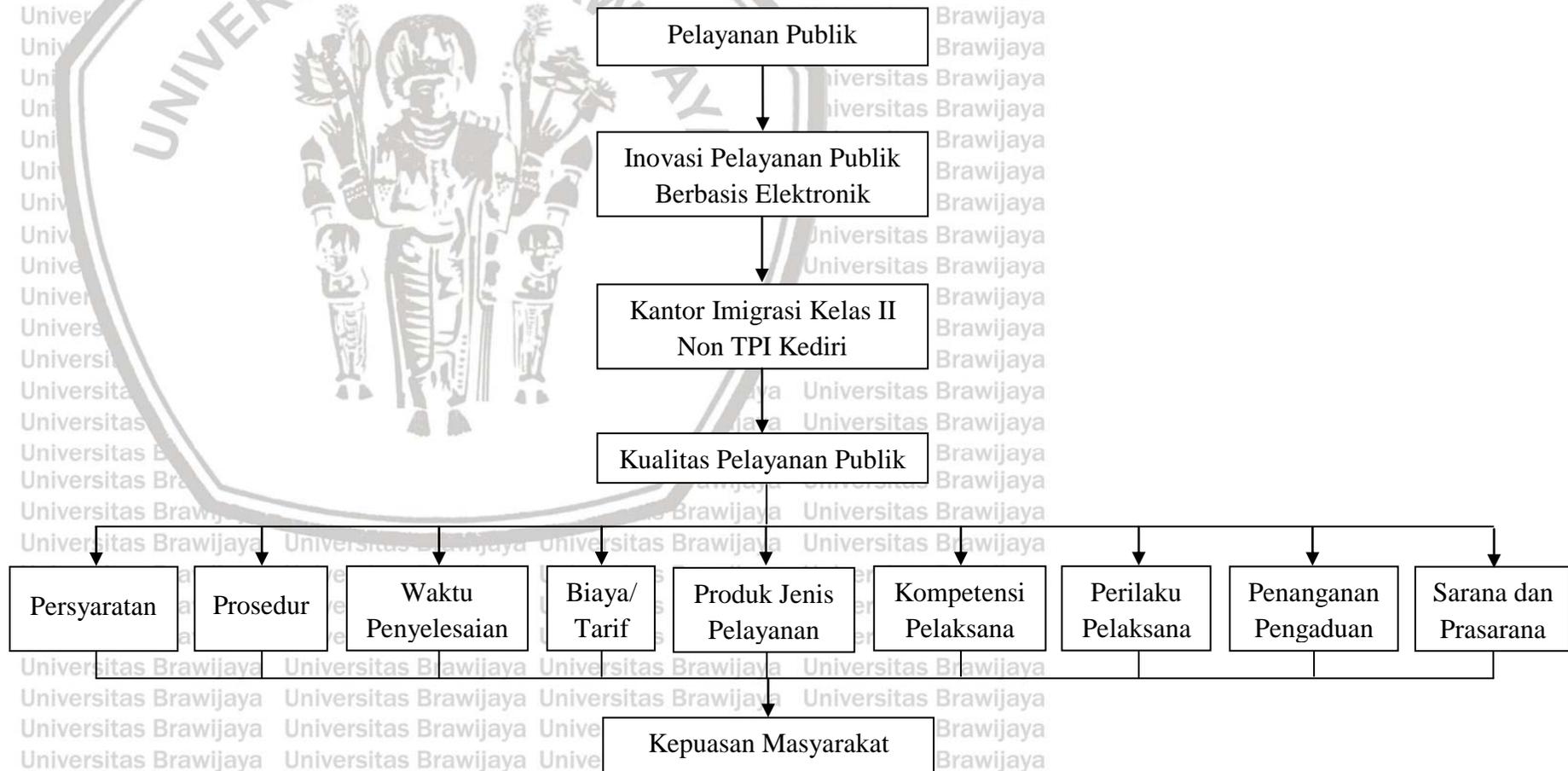
Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi sektor publik sangat penting untuk diperhatikan. Untuk mengukur tingkat kepuasan dapat menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat ini sangat bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan selama ini dan meningkatkan pelayanan publik. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai penyelenggara pelayanan publik sangat penting untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan konsisten untuk mengevaluasi kinerja dan kepuasan masyarakat selama ini. Dari hasil survei

itulah maka dapat dicari solusi terbaik untuk menyelesaikan masalah dan kekurangan atau kelemahan yang terjadi.

II.6 Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2017, h.93) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti. Hubungan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu, pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir (Sugiyono, 2017, h.60). Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya menggunakan sebuah variabel atau lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel (Sapto Haryoko dalam Sugiyono, 2017, h.60). Menurut Suriasumantri dalam Sugiyono (2017, h.94) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan yang sementara terhadap gejala-gejala yang terjadi yang menjadi obyek dari permasalahan. Berikut adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti (2019)

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah suatu upaya untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu kebenaran pengetahuan dengan menggunakan cara-cara ilmiah.

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang telah digunakan, maka penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kombinasi (*mixed methods*), yaitu dengan menggabungkan dua bentuk pendekatan dalam penelitian (kualitatif dan kuantitatif). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif namun peneliti juga menggunakan data pendukung dari pendekatan kuantitatif menggunakan penyebaran kuesioner, sehingga penulis menggunakan jenis penelitian kombinasi (*mixed methods*).

Menurut Sugiyono (2017, h.404), metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif dalam suatu penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, *valid, reliable*, dan obyektif.

Tashakkori dan Teddlie (2003, h.14-15) berpendapat bahwa metode campuran itu dipilih setidaknya karena tiga alasan, yaitu:

- a. Metode campuran dapat menjawab pertanyaan penelitian yang tidak dapat dijawab oleh metode yang lain.
- b. Metode campuran dianggap memiliki kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian yang lebih kuat.

c. Metode campuran memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyajikan beberapa perspektif atau pandangan terhadap sebuah persoalan.

Metode campuran dipilih karena adanya kekuatan yang menggambarkan penelitian kualitatif dan kuantitatif, serta meminimalisir batasan kedua pendekatan tersebut. Metode penelitian mengacu pada teknik pengumpulan data dan analisis data, jenis data yang dikumpulkan harus selalu terjalin dengan jenis analisis yang digunakan. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kombinasi (*mixed methods*) merupakan jenis penelitian yang tepat untuk menggambarkan peristiwa yang terjadi dengan cara mendeskripsikan permasalahan yang sedang diteliti secara mendalam dan data yang diperoleh dari proses metode penelitian survei dengan menggunakan alat pendukung berupa kuesioner. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field study research*) yang bermaksud mempelajari secara intensif mengenai latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu individu, kelompok, masyarakat, dan sosial.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kombinasi (*mixed methods*).

Dimana dalam penelitian ini terlebih dahulu menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan wawancara mendalam pada pemohon paspor dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Hal ini untuk mengetahui secara mendalam terkait pendapat dari penerima pelayanan dan pemberi pelayanan akan adanya pelayanan permohonan paspor yang berbasis elektronik. Tahap selanjutnya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilakukan

dengan penyebaran kuesioner kepada pemohon paspor. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon paspor terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Informasi dan data yang telah dikumpulkan digunakan untuk menjawab pertanyaan peneliti terkait prosedur dan proses pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, faktor-faktor penghambat dan pendukung, dan upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan. Respon dan saran dari pemohon paspor yang didapatkan saat wawancara itu didukung dengan adanya data hasil kuesioner. Oleh karena itu, penelitian dengan pendekatan *mixed methods* (kualitatif dan kuantitatif) ini dapat saling berhubungan, memperkuat, dan mendukung hasil penelitian ini di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

III.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian pada obyek yang sedang diteliti untuk mendapatkan data-data penelitian yang benar dan akurat. Menurut Moleong (2014, h.128), dalam penentuan lokasi penelitian, yaitu dengan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang terjadi atau ada dilapangan. Dalam penelitian ini lokasi yang dijadikan tempat sebagai lokasi penelitian adalah di Kabupaten Kediri. Situs penelitian adalah obyek peneliti yang sedang melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Situs penelitian ini dipilih dengan melakukan berbagai

pertimbangan, salah satunya, yaitu Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan permohonan pembuatan paspor dengan berbasis elektronik kepada masyarakat atau pemohon paspor.

Peneliti mengambil situs penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor yang dilakukan oleh pegawai. Selain itu, juga untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor dan faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses pelayanan permohonan paspor. Adapun hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi dan solusi untuk meningkatkan pelayanan dan tentunya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

III.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian dan untuk memudahkan dalam penentuan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada seberapa banyak data informasi yang dapat diperoleh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor, sehingga peneliti dapat memberikan informasi yang benar dan tepat. Penelitian ini difokuskan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor, sehingga peneliti dapat memiliki data yang benar dan *valid*. Berdasarkan uraian perumusan masalah, maka peneliti membatasi fokus penelitian mengenai kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor dengan berbasis elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, yaitu:

1. Prosedur dan proses pelayanan permohonan pembuatan paspor
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor dengan menggunakan unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 - c. Waktu Penyelesaian
 - d. Biaya/Tarif
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - f. Kompetensi Pelaksana
 - g. Perilaku Pelaksana
 - h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - i. Sarana dan Prasarana
3. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan permohonan paspor
4. Upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor

Peneliti melihat bahwa permasalahan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sangat menarik. Ketertarikan ini dikarenakan pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan pelayanan ini sebagai ujung tombak penilaian masyarakat terhadap instansi atau organisasi pemberi pelayanan.

Oleh karena itu, adanya tingkat kepuasan yang diberikan oleh pegawai itu sangat diperlukan dan sangat penting untuk menjadi bahan evaluasi dan meningkatkan pelayanan publik kedepannya. Hal ini menyebabkan munculnya korelasi atau

hubungan dengan ilmu administrasi publik yang dikaitkan dengan pentingnya memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pegawai sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) agar dapat bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), serta lebih profesional dan optimal.

III.4 Jenis Data

Lofland dan lofland dalam Moleong (2017, h.157) menyebutkan bahwa sumber data utama adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan, seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini terdiri dari dua jenis data yang digunakan dalam proses pengerjaan laporan. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan cara melakukan wawancara dan survei menggunakan alat pendukung berupa kuesioner dengan berbagai responden di lapangan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara dapat direkam atau dicatat oleh peneliti. Peneliti akan melakukan wawancara dan survei pada berbagai pihak atau *stakeholder* dan masyarakat terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik, diantaranya yaitu:

- a. Kasi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian
- b. Kasubsi Dokumen Keimigrasian
- c. Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian

- d. Staf Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian
- e. Beberapa Pemohon Paspor

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan pendukung data primer dimana data sekunder diperoleh secara tidak langsung namun dapat memberikan informasi kepada peneliti. Menurut Sarwono (2006, h.209-210), data sekunder dapat berupa:

- a. Data bentuk teks, seperti: dokumen, pengumuman, surat-surat, buku, dll
- b. Data bentuk gambar, seperti: foto, animasi, *billboard*, dll
- c. Data bentuk suara, seperti: hasil rekaman
- d. Kombinasi teks, gambar, dan suara, seperti: film, video, iklan di sosial media, dll

Adapun dalam penelitian ini, data sekunder yang dimaksud, yaitu segala macam data yang sudah tersedia didalam badan atau instansi yang terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik, diantaranya yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
- d. Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*
- e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

- f. Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrean Permohonan Paspor Secara *Online*
- g. Petunjuk Pelaksanaan Nomor IMI-GR.01.01-3155 Tahun 2018 tentang Implementasi Pendaftaran Antrean Permohonan Paspor Secara *Online*
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

III.5 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bagian yang sangat penting dalam setiap bentuk penelitian.

Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, survei (kuesioner), dan dokumentasi (Sugiyono, 2017, h.225). Dalam melakukan pengumpulan data dikegiatan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pertemuan dua orang atau lebih yang melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang bersangkutan dengan obyek yang sedang diamati dan diteliti. Dengan melakukan wawancara penulis juga dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang informan atau subyek pada masalah yang terjadi. Wawancara dilakukan untuk mencari pendapat-pendapat dan keluhan masyarakat, guna memenuhi data yang dicari dalam

penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Pihak yang menjadi narasumber saat proses wawancara dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Kasi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian
- b. Kasubsi Dokumen Keimigrasian
- c. Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian
- d. Staf Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian
- e. Beberapa Pemohon Paspor

2. Survei (Kuesioner)

Survei adalah metode penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data.

Metode penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual baik tentang instansi atau organisasi sosial, ekonomi, dan politik dari kelompok atau individu dan pembahasan yang diteliti. Survei berupa kuesioner yang telah didapat oleh peneliti ini digunakan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, digunakan untuk memenuhi data yang dicari dalam penelitian.

3. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau pengamatan merupakan sebuah dasar dari adanya ilmu pengetahuan, observasi ini akan menghasilkan data. Data tersebut dikumpulkan melalui berbagai alat bantuan yang modern sehingga data dapat diperoleh

dengan mudah. Teknik pengumpulan data dengan observasi atau pengamatan ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung permasalahan yang berhubungan dengan penelitian dan melakukan pencatatan atau hasil observasi.

Observasi atau pengamatan ini untuk melihat bagaimana fenomena atau peristiwa dan mencari data terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan suatu peristiwa yang sudah terjadi.

Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental (berkesan) dari seseorang. Dokumen yang berupa tulisan, seperti: catatan harian, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berupa gambar, seperti: foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumentasi ini sebagai bukti dalam penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Oleh karena itu, teknik ini sangat penting karena sebagai bukti terhadap hasil dan kualitas penelitian ini.

III.6 Instrumen Penelitian

Peran dan kedudukan peneliti dalam suatu penelitian adalah sebagai instrumen utama yang akan mengumpulkan data sesuai dengan fokus permasalahan yang diteliti. Menurut S. Margono (2009, h.168) menyatakan bahwa pada umumnya penelitian akan berhasil dengan baik apabila banyak menggunakan instrumen, sebab data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (masalah penelitian) dan menguji hipotesis diperoleh melalui

instrumen. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, dimana peneliti yang terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi dengan cara melihat dan mengamati semua obyek yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dan hambatan-hambatannya.

2. Panduan Wawancara

Panduan wawancara adalah alat yang digunakan peneliti untuk melakukan wawancara kepada narasumber yang sudah ditentukan. Wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan narasumber atau responden menghasilkan suatu data dan informasi terkait permasalahan yang sedang diteliti. Data wawancara inilah yang dapat diolah peneliti sebagai alat atau instrumen dalam penyusunan laporan dan juga untuk menjawab permasalahan terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

3. Angket (Kuesioner)

Penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti kepada responden telah mendapatkan hasil kuesioner berupa jawaban kuesioner dari responden dan informasi terkait dengan fokus permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Data kuesioner inilah yang dikelola oleh peneliti untuk menyajikan suatu data dan

disalin berupa diagram yang disebut dengan rekapitulasi data kuesioner yang akan peneliti gunakan untuk alat atau instrumen dalam penyusunan laporan penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

4. Catatan Lapangan

Catatan lapangan merupakan rangkaian atau kumpulan perihal tentang orang, obyek, tempat, kegiatan, dan data kuesioner. Catatan lapangan dilengkapi dengan catatan-catatan mengenai gagasan, strategi, dan dugaan peneliti yang muncul pada saat penyusunan laporan penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

III.7 Populasi dan Sampel

Penggunaan metode kombinasi atau campuran dalam penelitian pasti memakai banyaknya populasi untuk menentukan sampel agar menghasilkan data yang valid dan dapat dipercaya. Populasi dan sampel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Populasi

Populasi merupakan generalisasi dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017, h.80).

Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada tahun 2019 yang jumlahnya, yaitu 25.770 pemohon.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017, h.81). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5 %, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,05

Perhitungan pengambilan sampel tanpa menghitung dapat dilihat pada tabel sampel dari Krejcie dan Morgan, yaitu:

Tabel 3. 1. Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310

35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	2511
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui dengan jumlah populasi 25.770 pemohon, berarti sampel yang dapat diambil adalah sebanyak 379 orang responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*, teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data sampai berjumlah 379 responden.

III.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, survei (kuesioner), catatan lapangan, dan dokumentasi. Dengan cara mengorganisasikan data, memilih hal-hal yang penting, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh berbagai pihak.

Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif adalah proses mencari, menyusun, dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil wawancara secara sistematis sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana dalam Haris Herdiansyah (2014, h.14), terdapat beberapa teknik analisis data, yaitu:

a. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data adalah data yang merujuk kepada proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengtransformasian data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya terkait penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah pengorganisasian dan penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi atau tindakan. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman terkait penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah terakhir yang digunakan dalam menganalisis data yang telah tersaji. Berawal dari pengumpulan data, menganalisis kualitatif mulai dari mencari benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, sebab-akibat dan proposisi. Kesimpulan ini merupakan jawaban dari setiap rumusan masalah yang telah dituliskan oleh peneliti sebelum dilaksanakan penelitian mengenai kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

2. Analisis Data Kuantitatif

a. Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh dapat diolah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Pengolahan data tersebut, yaitu:

1) Pengukuran Skala *Likert*

Pertanyaan pada survei masing-masing unsur diberi nilai, nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diteliti, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan: N = Bobot nilai per unsur

Contoh: Jika unsur yang diteliti sebanyak sembilan unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus, yaitu:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Penelitian} \times 25$$

2) Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei yang telah dikumpulkan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

a) Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer atau sistem *data base*.

b) Pengolahan secara manual

i. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX).

ii. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

i). Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

ii). Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan dapat dilakukan dengan cara menjumlahkan X unsur.

iii). Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri disusun dengan materi utama, sebagai berikut:

a) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap

unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk terlebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

b. Penyajian Data

Data yang diolah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dan persentasenya akan disajikan secara deskriptif yang dipadukan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak instansi dan masyarakat terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

III.9 Keabsahan Data

Dalam penelitian memerlukan standar untuk melihat tingkat derajat kepercayaan atau kebenaran pada hasil penelitian. Dalam penelitian metode kombinasi (*mixed methods*), standar tersebut disebut keabsahan data. Menurut Sugiyono (2017, h.367-378), uji keabsahan data dalam suatu penelitian, yaitu:

1. Pengujian Kredibilitas (*Credibility*)

Pengujian kredibilitas dilakukan dengan berbagai cara pengujian, antara lain: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif, dan *member check*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara triangulasi. Triangulasi merupakan pengujian kredibilitas yang diartikan sebagai pengecekan sumber data dengan berbagai cara dan berbagai waktu (William Wersma dalam Sugiyono, 2017, h.372).

Dalam cara triangulasi terdapat beberapa jenis, yaitu:

a. Triangulasi sumber

Dengan menggunakan pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dengan beberapa sumber data, seperti pengujian hasil tingkat kepuasan pelayanan yang dilakukan pada pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

b. Triangulasi teknik

Dengan menggunakan pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, seperti data yang dilakukan saat wawancara dan dilanjutkan dengan observasi, serta terakhir melakukan dokumentasi atau penyebaran kuesioner kepada pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

c. Triangulasi waktu

Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor waktu, suasana, dan kondisi yang mempengaruhi kredibilitas data. Uji ini dilakukan dengan mengecek

melalui wawancara, observasi, dan teknik lain dalam waktu, hari, dan situasi yang berbeda yang telah dilakukan pada pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

2. Pengujian Keteralihan (*Transferability*)

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

Nilai transfer terkait pertanyaan, sampai mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, sehingga dapat menerapkannya, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya menerapkan hasil penelitian tersebut ditempat lain.

3. Pengujian *Auditability* (*Dependability*)

Dalam penelitian kuantitatif, *dependability* disebut reliabilitas, dimana apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, pengujian *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan cara melakukan audit untuk memastikan peneliti benar-benar melakukan penelitian. Maka dalam penelitian kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan paspor berbasis elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI

Kediri ini, peneliti menunjukkan bagaimana peneliti memulai menentukan masalah dan fokus, memasuki lapangan, hingga membuat kesimpulan.

4. Pengujian Dapat Dikonfirmasi/Kepastian (*Confirmability*)

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, pengujian *confirmability* hampir sama dengan pengujian *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pengujian ini berarti menguji hasil penelitian terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang dikaitkan dengan proses penelitian, dan hasil yang ditemukan dalam penelitian tersebut merupakan fungsi dari proses penelitian, maka dapat diketahui bahwa penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

IV.1.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri



Gambar 4. 1. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Sumber: Dokumentasi Peneliti

1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebelum naik kelas atau tingkat menjadi Kelas II, dahulu adalah Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri. Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri berdiri dan diresmikan oleh Menteri Hukum dan HAM, Amir Syamsudin yang disaksikan oleh Bupati Kediri, dr. Hj. Haryanti Sutrisno di LP Kelas I Porong Sidoarjo pada 27 April 2012. Dasar hukum

pendirian Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri adalah Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-03.OT.01.01 Tahun 2011 tanggal 09 Juni 2011 tentang Pembentukan Kantor Imigrasi Kelas III Pamekasan dan Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri. Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri yang saat itu menempati gedung yang beralamat di Jalan Ir. Sutami No. 16, kurang lebih 400 meter arah timur dari Markas Kodim 0809 Kota Kediri, melaksanakan proses perdana penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia pada hari Senin 01 Oktober 2012.

Pada awal tahun 2020, Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri naik tingkat menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri diresmikan oleh Menteri Hukum dan HAM, Yasonna H. Laoly yang disaksikan oleh Bupati Kediri, dr. Hj. Haryanti Sutrisno di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada 23 Januari 2020. Dasar hukum kenaikan kelas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-10.OT.01.03 Tahun 2019 tanggal 24 Oktober 2019 tentang Kantor Imigrasi di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, Menteri Hukum dan HAM RI. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri saat ini menempati gedung baru yang beralamat di Jalan Jawa No. 135 Bedrek Selatan, Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur. Selama masa perpindahannya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri tetap melakukan pelayanan permohonan paspor seperti biasanya.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M-01.PR.07.10 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah

Departemen Hukum dan HAM RI, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang melaksanakan sebagian tugas Kementerian Hukum dan HAM di bidang keimigrasian di wilayah kerja yang telah ditentukan, yaitu: Kota Kediri, Kabupaten Kediri, Kabupaten Jombang, dan Kabupaten Nganjuk. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur secara administratif, meliputi: bidang keuangan, kepegawaian, dan pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga, serta secara teknis operasional kepada Direktur Jenderal Imigrasi.

Sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Kantor Imigrasi Kediri melaksanakan fungsi-fungsi keimigrasian sebagai bagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, penegakan hukum keimigrasian serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional. Sejak berdiri dan telah melaksanakan tugasnya hingga saat ini telah naik kelas atau tingkat, banyak pencapaian hasil yang dapat dibanggakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Dengan sumber daya yang kuantitasnya saat ini masih kurang, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri cukup berhasil melaksanakan fungsi-fungsi pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Dalam profil ini akan dapat ditemukan berbagai data mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi, visi dan misi, motto dan janji pelayanan, wilayah kerja dan daftar kepala kantor dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

2. Gambaran Umum Keimigrasian

Pada bagian ini akan dijelaskan gambaran umum tentang keimigrasian mengingat tingkat pemahaman masyarakat umum di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri terhadap eksistensi keimigrasian masih belum utuh. Tingkat pemahaman terhadap eksistensi keimigrasian yang dimiliki sebagian besar masyarakat di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri masih terbatas pada permasalahan paspor. Mengingat hal tersebut di atas, memang mutlak diperlukan dan harus semakin banyak diadakan kegiatan sosialisasi tentang fungsi-fungsi keimigrasian sebagaimana yang di atur dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Pengertian “Keimigrasian” sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian adalah sebagai berikut: Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Dari ketentuan ini jelas sekali bahwa ruang lingkup keimigrasian yang dimaksud, yaitu:

- a. Orang (baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing)
- b. Lalu lintas masuk atau keluar wilayah Indonesia (pengaturan terhadap dokumen perjalanan)
- c. Pengawasan dari keseluruhan proses Keimigrasian, dan
- d. Bertujuan menjaga tegaknya kedaulatan negara Indonesia

Dalam melaksanakan “proses keimigrasian” tersebut di atas kemudian ditentukan Fungsi Keimigrasian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-

undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menyebutkan: Fungsi Keimigrasian dalam ketentuan ini adalah sebagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, penegakan hukum Keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional.

Pelaksanaan fungsi-fungsi keimigrasian tersebut tidak dapat dilaksanakan secara terpisah-pisah, sektoral, dan segmental, melainkan harus dilaksanakan dalam satu kesatuan proses, satu kesatuan metode dan sistem, serta satu kesatuan aparat pemerintah sebagai pelaksanaannya, yaitu aparat keimigrasian. Fungsi keimigrasian ini adalah spesifik dan bersifat universal dan dalam pelaksanaannya memerlukan pendekatan sistematis dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang modern. Dalam pelaksanaan fungsi-fungsi keimigrasian, dilihat dari ketentuan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, dapat didefinisikan bahwa pengaturan keimigrasian mencakup:

a. Pengaturan bagi Warga Negara Indonesia (WNI), meliputi:

- 1) Pengaturan penerbitan Dokumen Perjalanan RI
- 2) Pengaturan pada saat WNI keluar wilayah Indonesia
- 3) Pengaturan pada saat WNI berada di luar wilayah Indonesia
- 4) Pengaturan pada saat WNI kembali ke wilayah Indonesia

b. Pengaturan bagi Warga Negara Asing (WNA), meliputi:

- 1) Pengaturan penerbitan Visa RI
- 2) Pengaturan pada saat WNA datang di wilayah Indonesia
- 3) Pengaturan pada saat WNA berada di wilayah Indonesia
- 4) Pengaturan pada saat WNA keluar wilayah Indonesia

3. Lalu Lintas dan Status Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Seperti yang telah dikemukakan di bagian terdahulu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur yang tugas dan fungsinya melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di bidang keimigrasian di wilayah kerja Kota Kediri, Kabupaten Kediri, Kabupaten Jombang, dan Kabupaten Nganjuk. Mengacu kepada hal tersebut di atas, fungsi keimigrasian yang dijalankan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dalam bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian antara lain adalah penerbitan Paspor Republik Indonesia, pemberian perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan, pemberian Ijin Tinggal Terbatas, pemrosesan alih status Ijin Tinggal Kunjungan menjadi Ijin Tinggal Terbatas menjadi Ijin Tinggal Tetap, serta pemrosesan berbagai hal terkait keimigrasian di bidang kewarganegaraan sebagaimana di atur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan RI.

Sejak berdiri dan beroperasi pada tahun 2012 sampai tahun 2014, penerbitan Paspor Republik Indonesia yang telah dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah sejumlah 41.589 buah Paspor RI 24 halaman dan sejumlah 34.244 buah Paspor RI 48 halaman. Jumlah pemberian perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan adalah sejumlah 399 permohonan, jumlah penerbitan Ijin Tinggal Terbatas sejumlah 476. Dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian terhadap Warga Negara Asing (WNA), asas domisili masih dijadikan sebagai acuan sebagaimana

diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Pada prinsipnya pelayanan terhadap Warga Negara Asing (WNA) yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah kepada Warga Negara Asing (WNA) yang tinggal dan berdomisili di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

4. Informasi dan Sarana Komunikasi, Pengawasan, dan Penindakan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Pelaksanaan fungsi-fungsi keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi dilaksanakan dengan berpedoman kepada petunjuk teknis dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang telah berhasil membangun Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian, yaitu sistem teknologi informasi dan komunikasi yang terpadu dan digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian. Pelaksanaan fungsi-fungsi keimigrasian harus dilaksanakan dalam satu kesatuan proses, satu kesatuan metode dan sistem, serta satu kesatuan aparatur pemerintah sebagai pelaksananya dan sifat dari fungsi keimigrasian sendiri spesifik dan bersifat *universal* seharusnya memang dalam pelaksanaannya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang modern.

Pelaksanaan fungsi keimigrasian di pengawasan dan penindakan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah dilaksanakan seiring dengan telah dioperasikannya aplikasi Penyidikan dan Penindakan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Catatan kecil yang

dapat dikemukakan adalah perlunya peningkatan pemahaman bahwa pengawasan dan penindakan keimigrasian yang diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian merupakan suatu kegiatan yang sangat kompleks dan menyeluruh dalam seluruh lingkaran pelaksanaan fungsi-fungsi keimigrasian. Pelaksanaan pengawasan dan penindakan keimigrasian secara umum dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dengan mengedepankan cara-cara persuasif.

5. Logo, Visi, Misi, Motto, dan Janji Layanan

Dalam menjalankan sebuah roda organisasi, merupakan hal penting untuk memperhatikan logo, visi, misi, motto, dan janji layanan yang menjadi tujuan bersama yang mampu mempersatukan setiap orang yang bergabung didalamnya.

Logo, visi, misi, motto, dan janji layanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, yaitu:

a. Logo



Gambar 4. 2. Logo Imigrasi

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

b. Visi

Masyarakat memperoleh kepastian pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian.

c. Misi

- 1) Memperkuat penegakan hukum keimigrasian yang adil dan akuntabel
- 2) Mendukung terciptanya keamanan negara yang stabil
- 3) Meningkatkan pelayanan keimigrasian yang prima
- 4) Mendukung pembangunan kesejahteraan masyarakat yang berkesinambungan

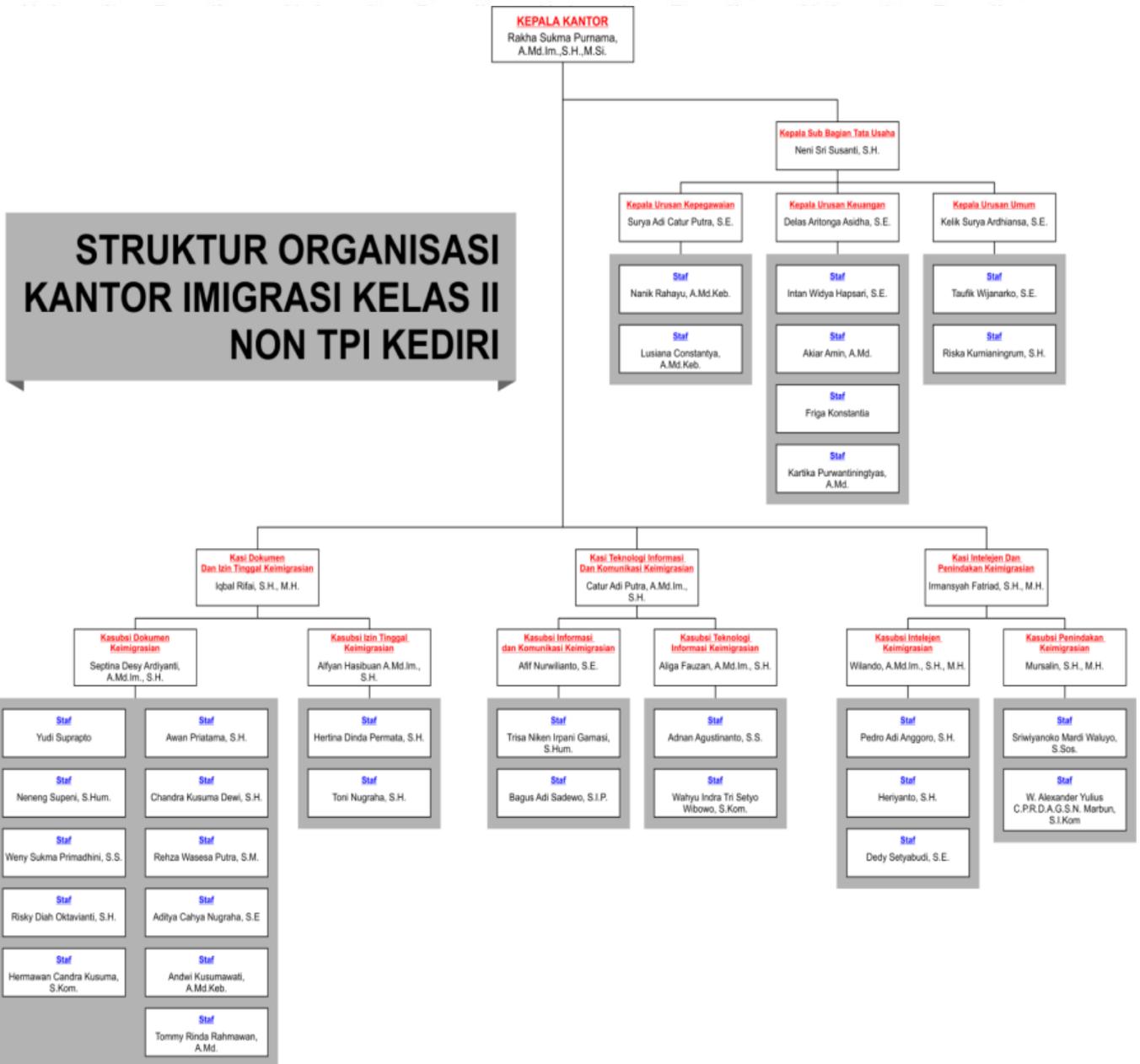
d. Motto

KAMI SIAP MELAYANI DENGAN TULUS

e. Janji Layanan

- 1) Kepastian Persyaratan
- 2) Kepastian Biaya
- 3) Kepastian Waktu Penyelesaian

6. Struktur Organisasi



Gambar 4. 3. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

7. Data Pegawai

Tabel 4. 1. Klasifikasi Pegawai Menurut Pendidikan

No.	Jabatan	Pendidikan				Jumlah
		SMA	D3	S1	S2	
1	Struktural	-	-	9	5	14
2	Analisis	-	-	7	-	7
3	Jabatan Fungsional Umum (JFU)	1	5	16	-	22
Jumlah		1	5	32	5	43

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri (2019)

Tabel 4. 2. Klasifikasi Pegawai Menurut Pangkat/Golongan

No.	Golongan (PNS)	Ruang				Jumlah
		A	B	C	D	
1	Gol IV	-	-	-	-	-
2	Gol III	8	18	7	4	37
3	Gol II	-	-	1	5	6
4	Gol I	-	-	-	-	-
Jumlah		8	18	8	9	43

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri (2019)

Tabel 4. 3. Klasifikasi Pegawai Menurut Usia

No.	Usia	Jumlah
1	21 – 30	16
2	31 – 40	23
3	41 – 50	3
4	51 – 60	1
Jumlah		43

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri (2019)

8. Tugas dan Fungsi

a. Tugas dan Fungsi Pokok

1) Seksi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian

a) Melakukan kegiatan keimigrasian di Seksi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

b) Melakukan pemberian Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI), izin keberangkatan dan izin kembali, izin masuk dan izin keluar dengan fasilitas keimigrasian lainnya bagi Warga Negara Indonesia (WNI).

c) Melakukan penentuan status keimigrasian dan pemberian izin tinggal bagi Warga Negara Asing (WNA) yang berada di Indonesia.

d) Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.

2) Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

a) Mengumpulkan data, pengelolaan, penyebaran, dan pemanfaatan data informasi, serta pengelolaan sarana komunikasi keimigrasian.

b) Melakukan pengumpulan atau penelaahan analisis data evaluasi penyajian dan penyebaran untuk penyelidikan keimigrasian.

c) Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumen keimigrasian, dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.

3) Seksi Intelejen dan Penindakan Keimigrasian

a) Melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap keberadaan Warga Negara Asing (WNA) di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

b) Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang intelejen dan penindakan orang asing.

c) Melakukan penyelidikan dan penindakan keimigrasian terhadap setiap orang dan Warga Negara Asing (WNA) yang melakukan tindakan pidana dan pelanggaran keimigrasian.

d) Melakukan pemeriksaan cegah dan tangkal untuk permohonan dokumen keimigrasian.

4) Sub Bagian Tata Usaha

a) Melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga Kantor Imigrasi

Kelas II Non TPI Kediri.

b) Melakukan tugas fasilitatif perkantoran, meliputi: urusan kepegawaian, keuangan, surat menyurat, simak BMN, perlengkapan rumah tangga dan perkantoran, serta distribusi dokumen keimigrasian.

b. BAB I: Kedudukan Tugas, Fungsi, Klasifikasi, dan Eselonisasi Khusus

1) Pasal 4A: Eselonisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus adalah sebagai

berikut:

a) Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus adalah Jabatan Eselon II b.

b) Kepala Bagian dan Kepala Bidang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus adalah Jabatan Eselon III b.

c) Kepala Subbagian dan Kepala Seksi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus adalah Jabatan Eselon IV b.

c. BAB II: Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Termasuk Kantor Imigrasi I Khusus

1) Pasal 25 a: KANIM Kelas I Khusus terdiri dari:

a) Bagian Tata Usaha.

b) Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.

c) Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian.

d) Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

e) Bidang Pendaratan dan Izin Masuk.

- 2) Pasal 25 b: Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga KANIM.
- 3) Pasal 25 d: Bagian Tata Usaha terdiri dari:
- a) Sub Bagian Kepegawaian dan Umum.
 - b) Sub Bagian Keuangan.
- 4) Pasal 25 g: Untuk menyelenggarakan tugas tersebut pada pasal 4 f, Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian mempunyai fungsi:
- a) Melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian informasi, dan penyebaran untuk penyelidikan keimigrasian.
 - b) Melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumentasi keimigrasian, dan penggunaan, serta pemeliharaan sarana komunikasi.
- 5) Pasal 25 i
- a) Seksi Informasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi mengenai warga negara Indonesia dan orang asing dalam rangka kerjasama tukar menukar informasi untuk pengamanan teknis operasional keimigrasian.
 - b) Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta melakukan penggunaan pemeliharaan sarana komunikasi.

6) Pasal 25 j

Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian mempunyai tugas melakukan kegiatan keimigrasian di lingkungan KANIM yang bersangkutan berdasarkan di bidang lalu lintas dan status peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Pasal 25 k: Untuk menyelenggarakan tugas tersebut pada pasal 4 j, Bidang

Lalu Lintas dan Status Keimigrasian mempunyai fungsi:

- a) Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat, dan izin kembali.
- b) Melakukan penentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia.
- c) Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.

8) Pasal 25 p: Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian terdiri dari:

- a) Seksi Pengawasan dan Keimigrasian.
- b) Seksi Penindakan Keimigrasian.

9) Pasal 25 q

a) Seksi Pengawasan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing.

b) Seksi Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan, penampungan sementara dan perawatan orang asing yang belum dapat dipulangkan, pemulangan dan pengusiran terhadap pelanggaran keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

10) Pasal 25 s: Untuk menyelenggarakan tugas tersebut pada Pasal 4 r, Bidang Pendaratan dan Izin Masuk mempunyai fungsi:

- a) Melakukan penelitian terhadap penggunaan dokumen perjalanan oleh setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia.
- b) Melakukan pemberian tanda bertolak dan atau izin masuk bagi setiap orang yang akan meninggalkan atau masuk wilayah Indonesia.
- c) Melakukan penolakan pemberian tanda bertolak dan atau izin masuk bagi setiap orang yang tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

9. Wilayah Kerja

Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri memiliki fungsi keimigrasian, seperti: penerbitan Paspor Republik Indonesia, pemberian perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan, dan pemrosesan berbagai hal terkait keimigrasian di bidang kewarganegaraan lainnya sebagaimana di atur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan RI. Dalam menjalankan fungsi keimigrasian tersebut Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri bertanggungjawab atas persoalan keimigrasian pada satu kota madya dan tiga kabupaten. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, yaitu:

a. Kota Kediri

Tabel 4. 4. Data Demografis Kota Kediri Tahun 2017-2018

No.	Tahun	Jumlah Penduduk		Jumlah	Kepadatan Penduduk
		Pria	Wanita		
1	2017	140.503	141.475	281.978	4.448 Jiwa/Km ²
2	2018	141.609	142.394	284.003	4.480 Jiwa/Km ²

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

b. Kabupaten Kediri

Tabel 4. 5. Data Demografis Kabupaten Kediri Tahun 2017-2018

No.	Tahun	Jumlah Penduduk		Jumlah	Kepadatan Penduduk
		Pria	Wanita		
1	2017	780.097	774.288	1.554.382	3.056 Jiwa/Km ²
2	2018	783.589	777.809	1.561.392	3.083 Jiwa/Km ²

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

c. Kabupaten Jombang

Tabel 4. 6. Data Demografis Kabupaten Jombang Tahun 2017-2018

No.	Tahun	Jumlah Penduduk		Jumlah	Kepadatan Penduduk
		Pria	Wanita		
1	2017	620.405	626.898	1.247.303	1.024 Jiwa/Km ²
2	2018	703.181	690.632	1.393.813	1.189 Jiwa/Km ²

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

d. Kabupaten Nganjuk

Tabel 4. 7. Data Demografis Kabupaten Nganjuk Tahun 2017-2018

No.	Tahun	Jumlah Penduduk		Jumlah	Kepadatan Penduduk
		Pria	Wanita		
1	2017	519.717	525.658	1.045.375	854 Jiwa/Km ²
2	2018	521.388	524.411	1.048.799	858,74 Jiwa/Km ²

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

9. Jenis Layanan

a. Layanan Warga Negara Indonesia (WNI)

- 1) Permohonan Paspor RI/Biasa
- 2) Permohonan Paspor Anak
- 3) Permohonan Paspor Rusak
- 4) Permohonan Paspor Hilang

5) Permohonan Paspor Haji/Umroh

6) Layanan Antrean Paspor *Online*



Gambar 4. 4. Pendaftaran Antrean Paspor Secara *Online* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Sumber: Website Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

7) Syarat-syarat Pembuatan Paspor

8) Biaya Paspor

9) Cek Status Paspor

b. Layanan Warga Negara Asing (WNA)

1) Layanan Izin Tinggal *Online*

2) Izin Tinggal Kunjungan

3) Izin Tinggal Terbatas

4) Izin Tinggal Tetap

5) Biaya Izin Tinggal Warga Negara Asing (WNA)

11. Jumlah Pemohon Paspor

Kantor Imigrasi merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang memiliki tanggungjawab dan peran penting dalam memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat atau pemohon paspor. Selain itu, berperan pula sebagai penegakan hukum Keimigrasian dan fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional. Hal inilah yang menyebabkan banyaknya masyarakat atau pemohon paspor yang memiliki kepentingan dan kebutuhan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Ditunjang pula dengan semakin banyaknya masyarakat atau pemohon paspor yang berkegiatan diluar negeri. Maka jumlah pemohon paspor atau masyarakat setiap bulannya selalu banyak bahkan mengalami peningkatan. Jumlah pemohon paspor atau masyarakat yang mengajukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 4. 8. Jumlah Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Bulan Tahun	2017 (Orang)	2018 (Orang)	2019 (Orang)
Januari	2.494	2.824	2.983
Februari	2.238	3.498	3.456
Maret	2.545	6.400	7.780
April	3.579	3.546	2.239
Mei	2.262	2.162	597
Juni	1.631	1.099	717
Juli	2.675	2.910	1.092
Agustus	3.329	2.980	1.043
September	2.773	2.460	999
Oktober	2.543	2.987	1.863
Nopember	3.154	2.619	1.614
Desember	2.837	2.216	1.387
Jumlah	33.060	35.701	25.770

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

Setiap tahunnya kebutuhan masyarakat akan pengurusan permohonan paspor itu semakin meningkat, dapat diketahui pada tabel 4. 8. pengurusan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini semakin banyak. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas masyarakat untuk keperluan di luar negeri itu semakin sering. Kebutuhan masyarakat terhadap paspor yang semakin banyak ini menjadikan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri mempunyai tanggungjawab lebih untuk memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal.

IV.2 Penyajian Data

IV.2.1 Prosedur dan Proses Pelayanan Permohonan Paspor

Prosedur dan proses pelayanan adalah yang sangat penting dalam instansi atau organisasi yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat.

Prosedur dan proses pelayanan inilah yang secara langsung akan dirasakan dan dilakukan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi suatu instansi atau organisasi untuk membuat prosedur dan proses pelayanan itu menjadi mudah, cepat, efektif, dan efisien. Hal ini agar masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai instansi atau organisasi tersebut.

Hal ini juga dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, dimana membuat persyaratan dan prosedur pelayanan permohonan paspor menjadi lebih mudah dan cepat, agar pemohon paspor merasa bahwa proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini cepat dan mudah. Sebelum menjelaskan mengenai prosedur dan proses pelayanan, peneliti akan menjelaskan mengenai persyaratan permohonan paspor yang sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014, yaitu:

a. Paspor Biasa, persyaratan sebagai berikut:

- 1) E-KTP/Surat Keterangan Perekaman E-KTP yang masih berlaku.
- 2) Kartu Keluarga.
- 3) Akta Kelahiran/Buku Nikah/Ijazah (Memuat nama, tempat tanggal lahir, dan nama orang tua).
- 4) Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa (Surat kehilangan dari kepolisian apabila paspor lama hilang).

- 5) Surat rekomendasi dengan ID CTKI *online* dari Disnaker (Bagi pemohon untuk bekerja di luar negeri).
- 6) Surat pernyataan dan jaminan dari biro travel umroh bermaterai Rp. 6.000,- dan surat rekomendasi dari Kemenag (Bagi pemohon untuk umroh, kecuali bagi pemohon diatas 50 tahun, PNS, TNI, POLRI, tokoh masyarakat, dan anak dibawah 12 tahun).
- 7) Surat rekomendasi dari Ditjen Pembinaan, Pelatihan, dan Produktivitas KEMENAKER RI (Bagi pemohon untuk magang di luar negeri).
- 8) Semua berkas persyaratan asli dibawa untuk ditunjukkan pada petugas.

b. Paspor Anak, persyaratan sebagai berikut:

- 1) E-KTP Ayah dan Ibu.
- 2) Kartu Keluarga.
- 3) Akta Kelahiran Anak.
- 4) Buku Nikah Orang Tua/Akta cerai yang disertai putusan pengadilan mengenai hak asuh anak.
- 5) Paspor biasa lama anak (Bagi yang telah memiliki paspor biasa).
- 6) Paspor orang tua (Bagi orang tua yang telah memiliki paspor).
- 7) Pada saat foto dan wawancara anak harus didampingi kedua orang tua kandung.
- 8) Semua berkas persyaratan asli dibawa untuk ditunjukkan kepada petugas.

c. Penggantian Paspor, persyaratan sebagai berikut:

- 1) E-KTP.
- 2) Paspor lama (Sejak tahun 2009 keluaran dalam negeri).

- Tidak berlaku untuk:
- a) Paspur rusak.
 - b) Paspur hilang.
 - c) Perubahan data.

Prosedur dan proses pelayanan permohonan paspor bagi semua pemohon paspor adalah sama. Pemohon paspor harus melewati beberapa tahap pelayanan untuk mendapatkan paspor. Prosedur dan proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, yaitu:

1. Pendaftaran Antrean *Online* Melalui APAPO

Tahap ini pemohon paspor harus mendapatkan kuota antrean berupa kode *booking*, yang didapat melalui Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online* (APAPO). Pemohon paspor dapat mengunduh aplikasi dan mengisi data pribadi terlebih dahulu. Pemohon dapat memilih Kantor Imigrasi yang akan dipilih untuk membuat paspor. Selanjutnya pemohon paspor dapat menentukan jumlah pemohon yang akan mengurus paspor, sampai saat ini satu akun dapat mendaftarkan maksimal lima pemohon tetapi harus dalam satu Kartu Keluarga.

Pemohon paspor dapat memilih tanggal dan waktu kedatangan. Dalam pilihan tanggal bila berwarna hijau artinya tanggal dapat dipilih, jika merah artinya kuota sudah penuh, dan bila kuning artinya kuota belum terbuka. Terkait jumlah kuota dan kapan dibukanya juga terdapat aturannya tersendiri, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen

Keimigrasian, yaitu:

“Kenaikan kelas imigrasi Kediri menjadi Kelas II ini membuat kuota antrean di APAPO menjadi tujuh puluh orang. Banyak orang yang belum

tahu bahwa kuota antrean di APAPO itu dibukanya setiap dua minggu sekali dan yang membuka itu dari imigrasi pusat. Oleh sebab itu, kita tidak tahu pasti hari dan jam berapa kuota itu dibuka. Akan tetapi kalau dilihat dari beberapa bulan sebelumnya, kuota antrean itu dibuka antara hari Jumat jam dua siang hingga hari minggu malam” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kuota dibuka perdua minggu sekali, oleh karena itu pemohon harus menyiapkan waktu untuk memantau kuota antrean *online* tersebut dibuka. Selanjutnya pemohon dapat mengisi data pribadi lainnya hingga mendapatkan kode *booking* berupa *barcode*. Kode *booking* inilah yang ditunjukkan kepada petugas saat pengambilan formulir dan pengecekan berkas di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

2. Pengambilan Formulir dan Pengecekan Berkas

Tahap ini pemohon paspor harus menunjukkan kode *booking* yang telah didapat kepada petugas. Petugas melakukan pengecekan terhadap berkas persyaratan yang telah dibawa sesuai dengan keperluan pemohon terhadap pengurusan paspor tersebut. Persyaratan permohonan paspor harus dipenuhi pemohon paspor dan tidak dapat ditawar, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Iqbal Rifai, S.H., M.H. sebagai Kasi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian, yaitu:

“Persyaratan ini bersifat wajib dan harus dipenuhi semua. Bila ada perbedaan nama atau tempat dan tahun kelahiran, atau berbeda satu spasi saja didalam nama itu harus dibenarkan dahulu sesuai keputusan pemohon. Akan tetapi biasanya disarankan agar menyamakan dengan dokumen tertua, yaitu akta kelahiran. Perbedaan ini sering terjadi, jadi lebih banyak keluhan masyarakat dalam hal ini. Tetapi imigrasi mengambil datanya langsung dari *server* Dispenduk maka masalah tersebut merupakan konsekuensi dari pemohon” (Wawancara, 17 Januari 2020, 08:58 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sangat penting bagi pemohon untuk memastikan nama, tempat tanggal lahir, dan nama orang tua itu sama pada tiga dokumen persyaratan utama, yaitu E-KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran/Buku Nikah/Ijazah sebelum melakukan pendaftaran. Bila terlanjur daftar tetapi terdapat data yang tidak sama maka harus disesuaikan dan pemohon tidak perlu daftar *online* lagi. Pemohon cukup membawa kode *booking* yang lama, selama masih dalam kurun waktu satu bulan. Hal ini perlu diketahui pemohon karena kalau pemohon melakukan pembatalan pada APAPO maka akun APAPO yang bersangkutan akan diblokir selama satu bulan. Setelah pengecekan berkas telah dilakukan, petugas akan memberikan formulir yang harus diisi oleh pemohon.

3. Pengisian Formulir

Tahap ini pemohon paspor melakukan pengisian formulir yang telah diberikan petugas. Pemohon dapat menggunakan meja dan alat tulis yang telah disediakan untuk mengisi data diri dalam formulir. Penulisan formulir harus menggunakan tinta hitam agar dapat terbaca saat di-*scan* oleh petugas. Pemohon juga harus menyiapkan materai Rp. 6.000,- dan *fotocopy* semua berkas persyaratan menggunakan kertas A4. Untuk mempermudah kebutuhan pemohon ini maka Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menyediakan *fotocopy* dan materai di koperasi imigrasi.

4. Pengambilan Nomor Antrean Pelayanan dan Pengecekan Berkas

Tahap ini pemohon paspor menunjukkan formulir yang telah diisi dan berkas persyaratan lainnya. Setelah petugas melakukan pengecekan kesesuaian

antara berkas persyaratan dan isi formulir, petugas memberikan nomor antrean dan merekatkan nomor antrean pada map formulir pemohon. Pada pengambilan nomor ini disesuaikan dengan klasifikasi pemohon yang terdiri dari tiga, yaitu: permohonan paspor, ramah HAM, dan Warga Negara Asing (WNA). Dari tahap ini, pemohon melanjutkan tahap selanjutnya dengan mengantre dan menunggu panggilan sesuai nomor antrean yang didapat pemohon.

5. Verifikasi Data/Berkas

Tahap ini pemohon paspor memberikan formulir dan berkas persyaratan pada petugas untuk diverifikasi. Verifikasi ini mencocokkan data diri dengan data diri yang berada pada *server* Denduk. Petugas memasukkan data diri dan kode *booking* pemohon pada komputer dan sistem keimigrasian. Setelah itu petugas memberikan kartu akses pemohon untuk ke ruang pelayanan wawancara, foto wajah, dan sidik jari sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Aliga Fauzan, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian, yaitu:

“Setelah perpindahan gedung kantor imigrasi ini, untuk masuk dalam ruang pelayanan wawancara, foto wajah, dan sidik jari, maka pemohon harus memiliki kartu akses pemohon untuk ditempelkan pada pintu otomatis. Jika tidak memiliki kartu akses, maka pemohon atau masyarakat tidak bisa dan tidak diperbolehkan memasuki ruang pelayanan bagian dalam. Ini diterapkan agar yang mengantre didalam ruang pelayanan hanya yang bersangkutan, dalam artian yang mengantar tidak bisa masuk. Sedangkan pemohon prioritas ramah HAM (Hak Asasi Manusia) terdapat ruang tersendiri” (Wawancara, 16 Januari 2020, 13:37 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa yang diperbolehkan masuk ruang pelayanan bagian dalam hanya yang bersangkutan, tentunya hal ini diterapkan agar ruang pelayanan tidak dipenuhi dengan pengantar pemohon

paspor. Setelah berkas pemohon diverifikasi, pemohon dapat mengantre lagi di ruang pelayanan bagian dalam. Pemohon paspor di ruang ini menunggu panggilan nomor antrean untuk melakukan tahap yang selanjutnya.

6. Wawancara, Foto Wajah, dan Sidik Jari

Pemohon paspor dalam proses ini dapat menunggu panggilan sesuai nomor antrean untuk melakukan wawancara, foto wajah, dan sidik jari. Tahap ini biasanya agak lama karena sistem dan tampilan ruang pelayanan masih baru sehingga wawancara, foto wajah, dan sidik jari dilakukan dengan waktu yang agak lama. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen Keimigrasian, yaitu:

“Kita sedang berusaha agar benar-benar menerapkan *One Stop Service* (OSS), dimana wawancara, foto wajah, dan sidik jari dilakukan di loket atau *counter* yang sama, jadi pemohon tidak perlu pindah loket atau *counter* lagi mereka selesai dengan satu pegawai di loket atau *counter* itu. Tetapi karena ini sistem dan *layout* masih baru, sehingga masih perlu penyesuaian” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Wawancara dilakukan untuk mengetahui tujuan dari pemohon yang akan ke luar negeri itu untuk apa, memastikan berbagai hal terkait keselamatan dan terjaminnya pemohon berada di luar negeri. Petugas dapat meminta persyaratan tambahan bila petugas merasa pemohon perlu menambahkan berkas tersebut untuk memastikan petugas. Bahkan petugas dapat membatalkan permohonan paspor bila petugas merasa pemohon itu mencurigakan atau meragukan, tentunya dengan pertimbangan berbagai hal. Di loket atau *counter* yang sama pemohon

juga di foto wajah dan sidik jari oleh petugas. Setelah itu, pemohon mendapatkan kode pembayaran untuk melakukan pembayaran biaya pembuatan paspor.

7. Pembayaran Biaya Pembuatan Paspor

Tahap ini pemohon paspor menunjukkan kode pembayaran yang didapat saat proses wawancara kepada pihak yang bekerjasama dengan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri terkait pembayaran. Untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pemohon, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri bekerjasama dengan Kantor Pos. Akan tetapi, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri juga bekerjasama dengan beberapa bank terkait pembayaran biaya pembuatan paspor, hal ini untuk mempermudah dan memberikan pilihan bagi pemohon. Biaya pembuatan paspor adalah Rp. 350.000,- sedangkan untuk paspor yang hilang dikenakan biaya denda/beban sebesar Rp. 1.000.000,- dan untuk paspor yang rusak dikenakan biaya denda/beban sebesar Rp. 500.000,-. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan HAM.

8. Pengambilan Paspor

Bagi permohonan paspor baru, paspor jadi dan dapat diambil tiga hari kerja setelah pembayaran. Sedangkan bagi permohonan penggantian paspor, paspor jadi dan dapat diambil satu hari kerja setelah pembayaran. Hal ini dapat terlaksana bila tidak ada gangguan sistem cetak dari imigrasi pusat. Untuk pengambilan dapat diambilkan orang lain tetapi harus ada dalam satu Kartu Keluarga dengan

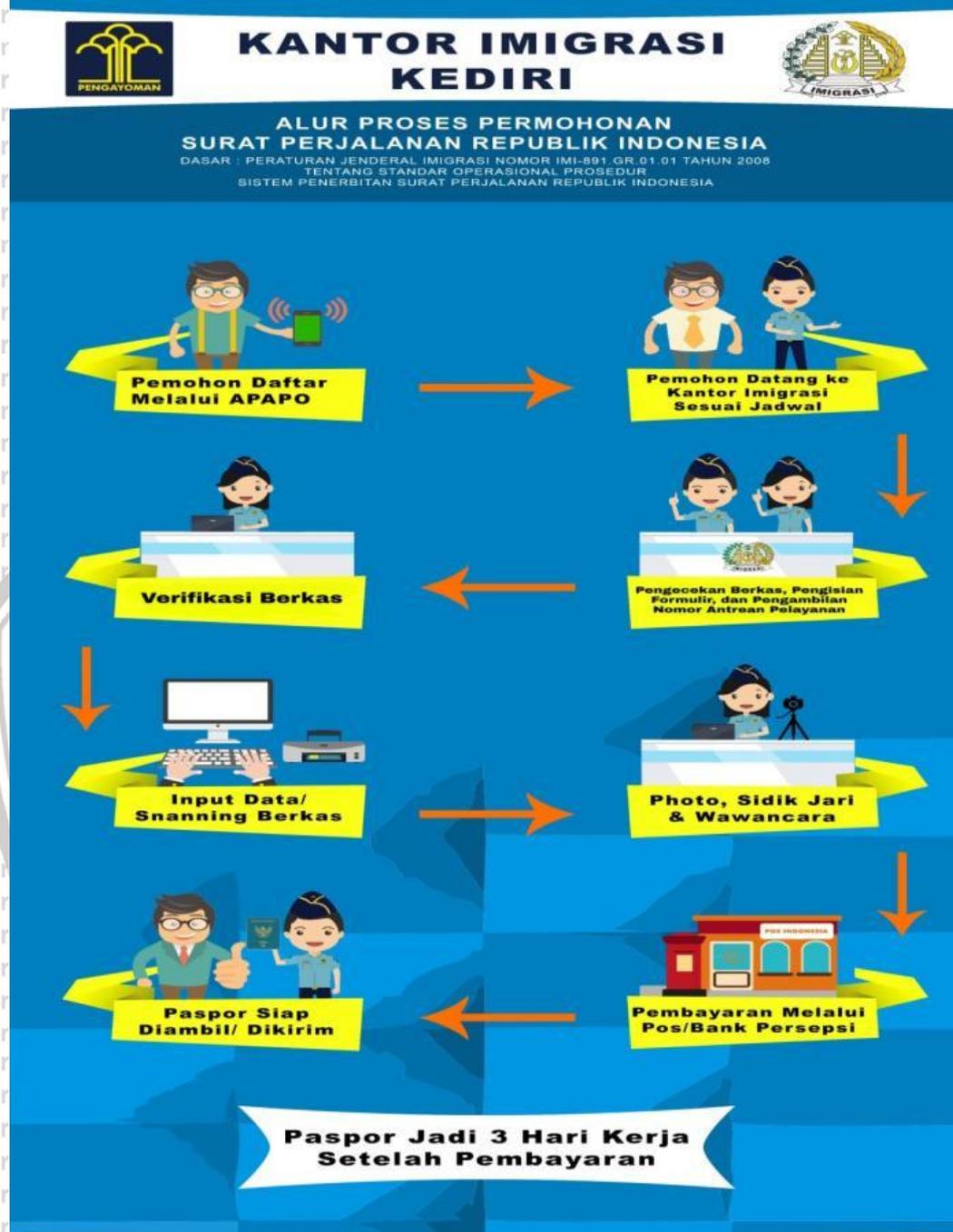
membawa persyaratan pengambilan yang harus ditunjukkan kepada petugas, sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Sri Wahyuni sebagai pemohon paspor, yaitu:

“Pengalaman saya dulu, pengambilan bisa diambilkan saudara yang penting harus tetap dalam satu Kartu Keluarga. Saat mengambil harus membawa bukti pembayaran, Kartu Keluarga, dan KTP. Hal ini kebijakan yang baik karena cukup banyak orang yang harus bekerja di kota lain dan menyempatkan ke Kediri hanya untuk mengurus paspor, dan di Kediri hanya ada saudara-saudaranya” (Wawancara, 13 Januari 2020, 09:30 WIB, Ruang Pelayanan).

Saat pengambilan paspor, pemohon akan menandatangani paspor yang telah dicetak dan menandatangani buku pengambilan. Untuk mempermudah dan memberikan kenyamanan pada pemohon, pemohon tidak perlu beberapa kali ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk menanyakan apakah paspor sudah jadi. Pemohon dapat mengakses *website* dan whatsapp pengaduan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Pemohon hanya perlu memasukkan kode pembayaran pada *website* bagian pengecekan status paspor dan whatsapp pengaduan, pemohon dapat mengetahui bagaimana status paspornya.

Prosedur proses pelayanan permohonan paspor terdiri dari beberapa tahap yang telah dijelaskan tersebut merupakan satu kesatuan, dimana pemohon harus mengikuti dan melalui semua tahap agar pemohon dapat memiliki paspor.

Prosedur proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini menggunakan dasar Peraturan Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008, tentunya dengan beberapa penyesuaian dari kebijakan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Prosedur pelayanan yang telah dijelaskan dapat lebih dipahami dengan memperhatikan gambar 4. 5. berikut.



Gambar 4. 5. Prosedur Proses Pelayanan Permohonan Paspors

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri

IV.2.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspur Berbasis Elektronik

1. Identifikasi Data Responden

Penelitian ini menggunakan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai responden dan narasumber dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk dijadikan dasar dan pedoman dalam melakukan survei kepuasan masyarakat. Jumlah responden yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 379 orang, hal ini berdasarkan perhitungan sampel dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Penelitian dalam bentuk survei ini menggunakan teknik *Sampling Insidental*. Teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data sampai berjumlah 379 responden. Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data penelitian, yang meliputi: waktu penelitian, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan perbulan, dan jenis layanan. Berikut ini pemaparan data identitas diri responden yang terdapat dalam kuesioner.

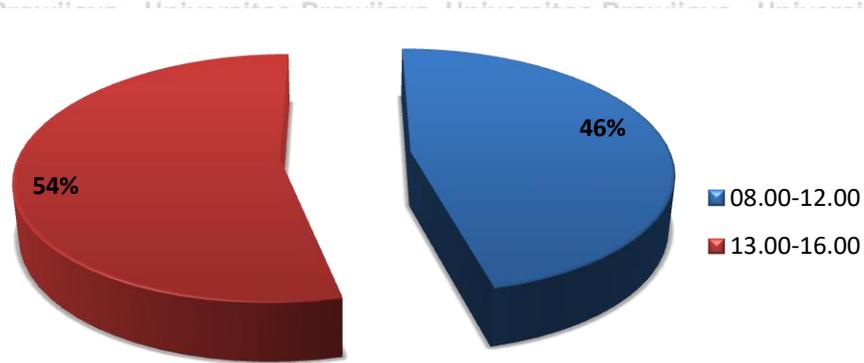


Diagram 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan diagram 4.1. dapat diketahui bahwa pemohon paspor sebagai responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan waktu penelitiannya didominasi oleh waktu penelitian antara pukul 13.00 sampai 16.00 WIB, yaitu sejumlah 204 responden dengan persentase 54%. Selanjutnya, waktu penelitian antara pukul 08.00 sampai 12.00 WIB, yaitu sejumlah 175 responden dengan persentase 46%.

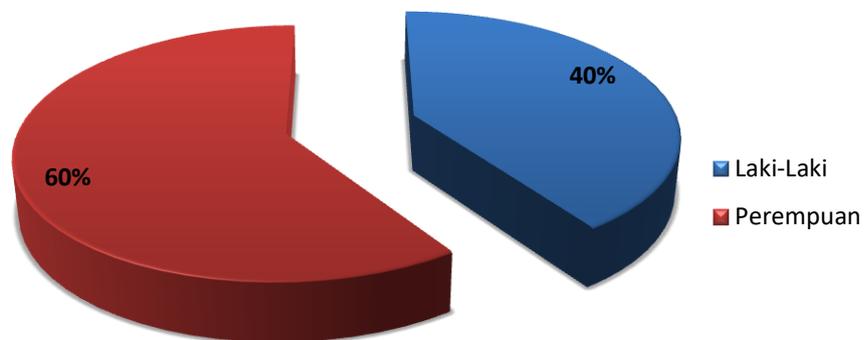


Diagram 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan diagram 4. 2. dapat diketahui bahwa pemohon paspor sebagai responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan jenis kelaminnya didominasi oleh responden perempuan, yaitu sejumlah 226 responden dengan persentase 60%. Selanjutnya, responden laki-laki, yaitu sejumlah 153 responden dengan persentase 40%.

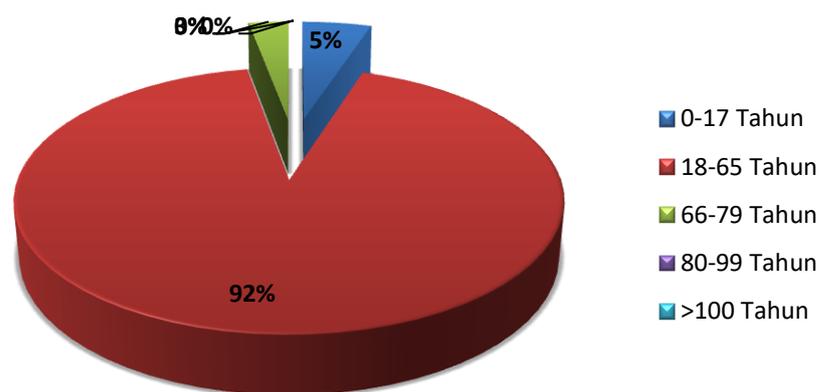


Diagram 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Pengelompokan rentang usia ini berdasarkan penggolongan atau kategori pembagian usia menurut WHO (*World Health Organization*). Berdasarkan diagram 4. 3. dapat diketahui bahwa pemohon paspor sebagai responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan usianya didominasi oleh usia responden antara 18-65 tahun, yaitu sejumlah 349 responden dengan persentase 92%. Selanjutnya, usia responden antara 0-17 tahun, yaitu sejumlah 19 responden dengan persentase 5%, usia responden antara 66-79 tahun, yaitu 11 responden dengan persentase 3%,

usia responden antara 80-99 tahun, yaitu 0 responden dengan persentase 0%, dan usia responden yang >100 tahun, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

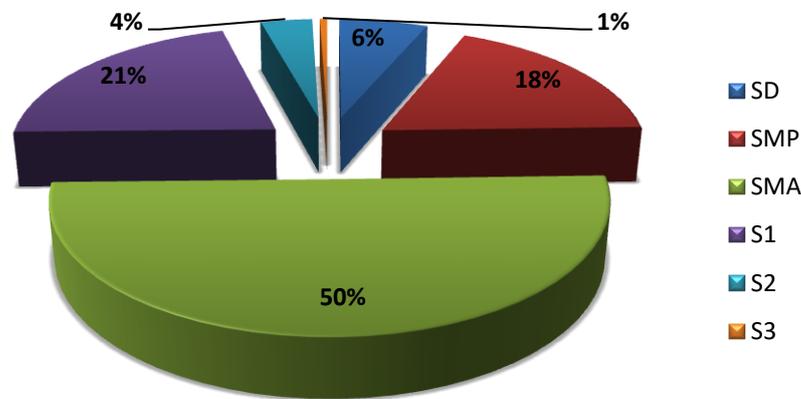


Diagram 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan diagram 4. 4. dapat diketahui bahwa pemohon paspor sebagai responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan tingkat pendidikan terakhirnya didominasi oleh tingkat pendidikan terakhir SMA, yaitu sejumlah 190 responden dengan persentase 50%. Selanjutnya, tingkat pendidikan terakhir S1, yaitu sejumlah 80 responden dengan persentase 21%, tingkat pendidikan terakhir SMP, yaitu sejumlah 69 dengan persentase 18%, tingkat pendidikan terakhir SD, yaitu sejumlah 24 responden dengan persentase 6%, tingkat pendidikan terakhir S2, yaitu sejumlah 14 responden dengan persentase 4%, dan tingkat pendidikan terakhir S3, yaitu sejumlah 2 responden dengan persentase 1%.

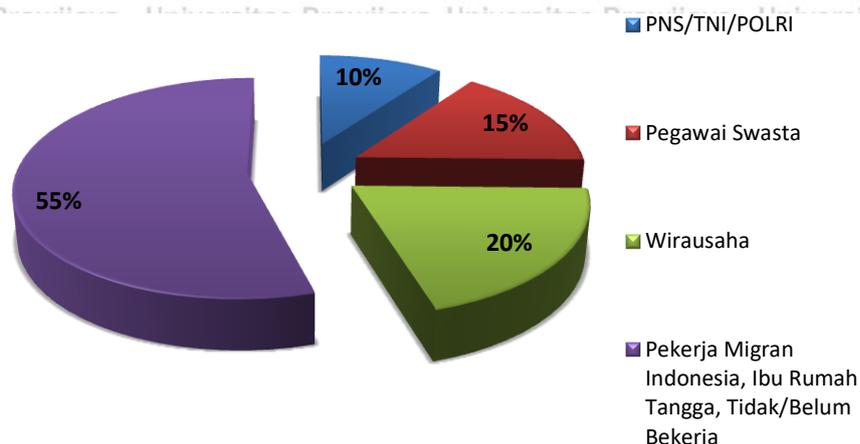


Diagram 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan diagram 4. 5. dapat diketahui bahwa pemohon paspor sebagai responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan pekerjaannya didominasi oleh jenis pekerjaan Pekerja Migran Indonesia (PMI), ibu rumah tangga, dan tidak/belum bekerja, yaitu sejumlah 207 responden dengan persentase 55%.

Selanjutnya, jenis pekerjaan wirausaha, yaitu sejumlah 76 responden dengan persentase 20%, jenis pekerjaan pegawai swasta, yaitu sejumlah 58 responden dengan persentase 15%, dan jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI, yaitu sejumlah 38 responden dengan persentase 10%.

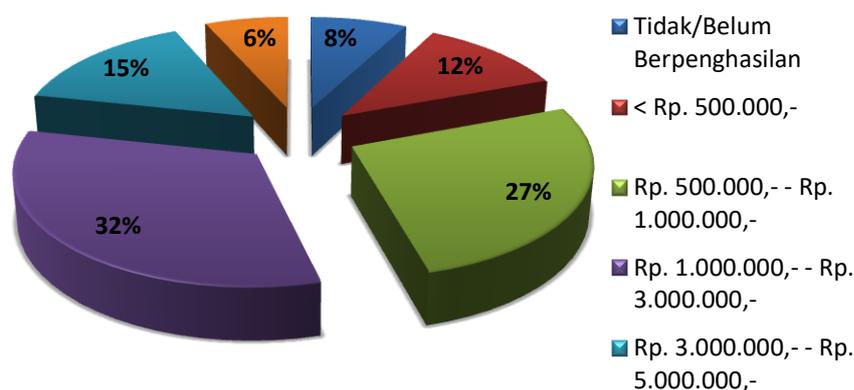


Diagram 4. 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan diagram 4. 6. dapat diketahui bahwa pemohon paspor sebagai responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan penghasilan perbulan didominasi oleh penghasilan perbulan Rp. 1.000.000,- sampai Rp. 3.000.000,-, yaitu sejumlah 123 responden dengan persentase 32%. Selanjutnya, penghasilan perbulan Rp. 500.000,- sampai Rp. 1.000.000,-, yaitu sejumlah 101 responden dengan persentase 27%, penghasilan perbulan Rp. 3.000.000,- sampai Rp. 5.000.000,-, yaitu sejumlah 57 responden dengan persentase 15%, penghasilan perbulan < Rp. 500.000,-, yaitu sejumlah 44 responden dengan persentase 12%, tidak/belum mempunyai penghasilan, yaitu sejumlah 29 responden dengan persentase 8%, dan penghasilan perbulan > Rp. 5.000.000,-, yaitu sejumlah 25 responden dengan persentase 6%.

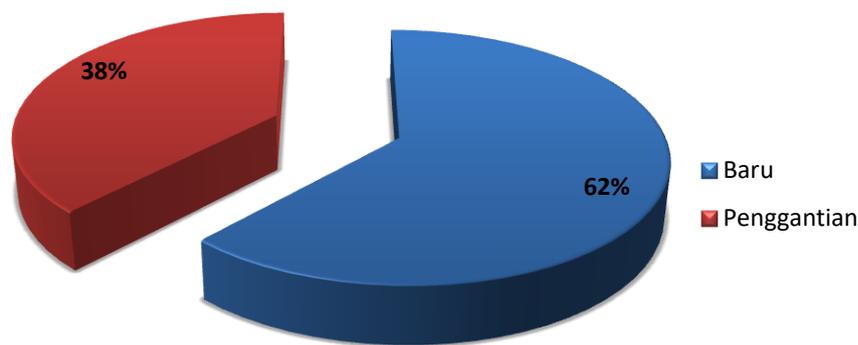


Diagram 4. 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan diagram 4. 7. dapat diketahui bahwa pemohon paspor sebagai responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan jenis layanan yang diterima didominasi oleh jenis layanan permohonan paspor baru, yaitu sejumlah 235 responden dengan persentase 62%. Selanjutnya, jenis layanan penggantian paspor, yaitu sejumlah 144 responden dengan persentase 38%.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini tentunya sangat berfokus terhadap hasil indeks kepuasan masyarakat yang didapat setelah kegiatan penelitian. Indeks kepuasan masyarakat ini didapat dengan menggunakan kuesioner yang berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini terdiri dari sembilan unsur atau indikator dan empat pilihan penilaian, untuk empat pilihan penilaian

dapat dilihat pada tabel 2. 3. Berikut ini pemaparan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik dan nilai perunsurnya.

Tabel 4. 9. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,62	90,54	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel 4. 9. dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dalam penelitian ini sejumlah 90,54. Hasil indeks kepuasan masyarakat ini berarti masuk dalam nilai interval 3,5324 – 4,00, nilai interval konversi 88,31 – 100, mutu pelayanan A, dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.

Tabel 4. 10. Nilai Perunsur Pelayanan

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Perunsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	3,64	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,79	A	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,46	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,81	A	Sangat Baik

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Perunsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,63	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,71	A	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,70	A	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,54	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,60	A	Sangat Baik

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel 4. 10. dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang memiliki nilai terbesar adalah U4 biaya/tarif, yaitu 3,81 dengan mutu pelayanan A dan Sangat Baik. Selanjutnya, U2 sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu 3,79 dengan mutu pelayanan A dan Sangat Baik, U6 kompetensi pelaksana, yaitu 3,71 dengan mutu pelayanan A dan Sangat Baik, U7 perilaku pelaksana, yaitu 3,70 dengan mutu pelayanan A dan Sangat Baik, U1 persyaratan, yaitu 3,64 dengan mutu pelayanan A dan Sangat Baik, U5 produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu 3,63 dengan mutu pelayanan A dan Sangat Baik, U9 penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu 3,60 dengan mutu pelayanan A dan Sangat Baik, U8 sarana dan prasarana, yaitu 3,54 dengan mutu pelayanan A dan Sangat baik, dan U3 waktu penyelesaian, yaitu 3,46 dengan mutu pelayanan B dan Baik.

3. Distribusi Jawaban Responden

Dalam rangka memudahkan penelitian ini, peneliti mengelompokkan dan mengolah data hasil penelitian dengan membagi pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sesuai dengan unsur-unsur atau indikator-indikator yang akan diukur berdasarkan teori dan aturan yang peneliti anggap sesuai dengan tujuan penelitian

ini. Kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini terdapat sembilan unsur yang terdiri dari lima belas pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan inilah yang dapat digunakan untuk mengetahui lebih mendalam bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanan atau jenis pelayanan dalam pelayanan permohonan paspor dapat dilihat dari hasil kuesioner, sebagai berikut:

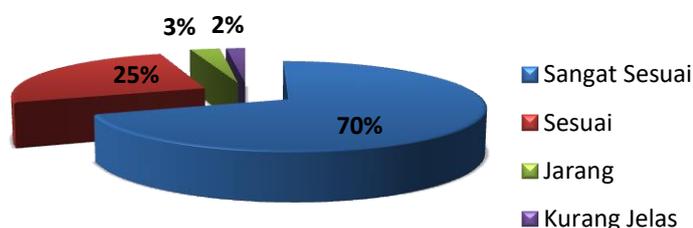


Diagram 4. 8. Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Persyaratan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 8. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanan atau jenis pelayanan dalam pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat sesuai, yaitu sejumlah 264 responden dengan persentase 70%. Selanjutnya, pilihan jawaban sesuai, yaitu 97 responden dengan persentase 25%, pilihan jawaban jarang, yaitu 11 responden dengan persentase 3%, dan pilihan jawaban kurang jelas, yaitu 7 responden dengan persentase 2%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, berkas persyaratan yang diinformasikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sudah sesuai dengan berkas yang dibutuhkan saat proses permohonan paspor. Pemohon paspor dapat mengetahui berkas persyaratan selain dari pegawai, juga dapat melihat di *banner* pengumuman di sekitar Kantor Imigrasi, bisa juga dengan mengakses *website* dan *instagram*. Pemohon paspor datang ke Kantor Imigrasi sudah membawa berkas persyaratan dengan lengkap. Akan tetapi, masih terjadi beberapa kendala, saat data pemohon paspor pada berkas persyaratan itu ada yang tidak sama. Pemohon paspor diharuskan untuk menyamakan data pada dokumen-dokumen persyaratan tersebut. Pada dasarnya persyaratan permohonan paspor telah sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan oleh pegawai.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan, detail, dan kelengkapan persyaratan pelayanan dalam pelayanan permohonan paspor dapat dilihat dari hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti, sebagai berikut:

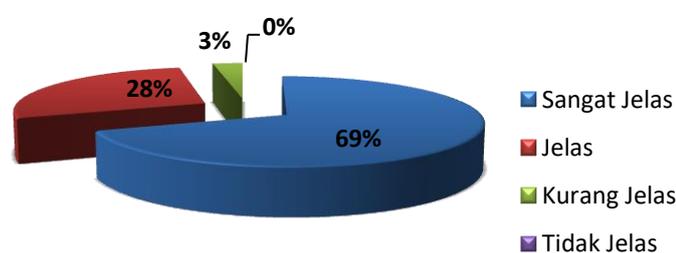


Diagram 4. 9. Jawaban Responden Mengenai Kejelasan Persyaratan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 9. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kejelasan, detail, dan kelengkapan persyaratan pelayanan dalam pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat jelas, yaitu sejumlah 263 responden dengan persentase 69%. Selanjutnya, pilihan jawaban jelas, yaitu 105 responden dengan persentase 28%, pilihan jawaban kurang jelas, yaitu 11 responden dengan persentase 3%, dan pilihan jawaban tidak jelas, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, pemohon paspor telah merasakan bahwa informasi terkait persyaratan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri itu telah diinformasikan dengan jelas, detail, dan lengkap. Pegawai memberi informasi dengan detail secara langsung, melalui *website*, dan media sosial (*instagram*). Hal ini agar sosialisasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri bisa menjadi lebih luas. Pegawai juga menyediakan brosur yang menjelaskan persyaratan-persyaratan permohonan paspor itu apa saja. Dari indikator ini pemohon paspor telah merasa dimudahkan dengan adanya informasi persyaratan yang jelas, detail, dan lengkap.

Kemudahan dan kesesuaian prosedur atau alur dalam proses pelayanan permohonan paspor merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian, sebagai berikut:

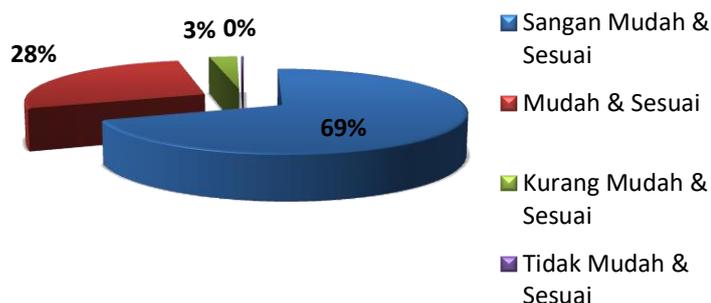


Diagram 4. 10. Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Prosedur

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 10. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kemudahan dan kesesuaian prosedur atau alur dalam proses pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat mudah & sesuai, yaitu sejumlah 263 responden dengan persentase 69%. Selanjutnya, pilihan jawaban mudah & sesuai, yaitu 104 responden dengan persentase 28%, pilihan jawaban kurang mudah & sesuai, yaitu 11 responden dengan persentase 3%, dan pilihan jawaban tidak mudah & sesuai, yaitu 1 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah melaksanakan pelayanan kepada pemohon paspor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Pemohon paspor mengikuti prosedur dan alur pelayanan yang sama, sehingga tidak ada pemohon paspor yang merasa dibedakan. Prosedur dan alur pelayanan pun dibuat sesuai dengan kategori pemohon paspor. Prosedur dan alur

pelayanan juga dibuat beberapa loket untuk memudahkan pemohon paspor. Oleh karena itu, pemohon paspor merasa dimudahkan selama proses pembuatan paspor.

Keberadaan pungutan liar dan praktik percaloan untuk mempercepat proses pelayanan permohonan paspor merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian, sebagai berikut:

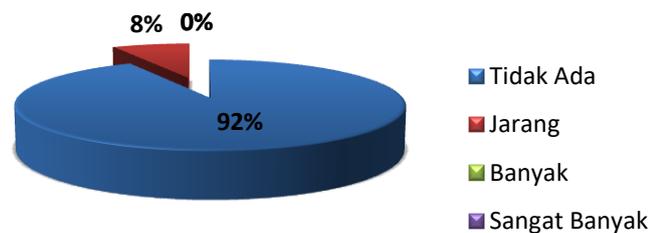


Diagram 4. 11. Jawaban Responden Mengenai Pungutan Liar dan Praktik Percaloan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 11. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai keberadaan pungutan liar dan praktik percaloan untuk mempercepat proses pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban tidak ada, yaitu sejumlah 350 responden dengan persentase 92%. Selanjutnya, pilihan jawaban jarang, yaitu 29 responden dengan persentase 8%, pilihan jawaban banyak, yaitu 0 responden dengan persentase 0%, dan pilihan jawaban sangat banyak, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, tidak melihat adanya pungutan liar dan praktik percaloan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dan pihak yang bekerjasama dengan Kantor Imigrasi.

Memang terdapat pemohon paspor yang menanyakan atau menawarkan tambahan biaya agar dipercepat. Akan tetapi pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menolak tawaran pemohon paspor tersebut. Diluar Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pun juga tidak terlihat adanya pihak luar yang menawarkan jasa agar proses permohonan paspor bisa lebih cepat. Oleh karena itu, semua pemohon paspor melalui alur dan prosedur pelayanan yang sama sesuai peraturan yang ada, tidak ada diskriminasi antar pemohon paspor.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan waktu pelayanan dalam proses pelayanan permohonan paspor dapat dilihat dari hasil kuesioner yang disebarakan oleh peneliti, sebagai berikut:

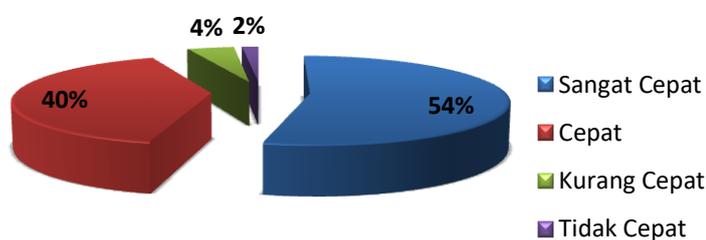


Diagram 4. 12. Jawaban Responden Mengenai Kecepatan Waktu Pelayanan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 12. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kecepatan waktu pelayanan dalam proses pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat cepat, yaitu sejumlah 204 responden dengan persentase 54%. Selanjutnya, pilihan jawaban cepat, yaitu 152 responden dengan persentase 40%, pilihan jawaban kurang cepat, yaitu 17 responden dengan persentase 4%, dan pilihan jawaban tidak cepat, yaitu 6 responden dengan persentase 2%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, pelayanan telah dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar yang ada. Pegawai pun juga telah mengusahakan membagi loket pelayanan agar proses pelayanan semakin cepat selesai. Akan tetapi, pemohon paspor akan merasa antrean dan pelayanan menjadi lebih lama ketika pemohon paspor dengan jumlah yang sangat banyak datang di waktu yang berdekatan, seperti pemohon paspor yang keperluannya ibadah Umroh/Haji. Pegawai tetap mengusahakan mempercepat cara kerjanya, sehingga pemohon paspor tidak mengantre sangat lama dan proses pelayanan terasa lebih cepat. Oleh karena itu, pemohon paspor memberikan penilaian yang baik pada indikator kecepatan proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan permohonan paspor sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dapat dilihat dari hasil kuesioner, sebagai berikut:

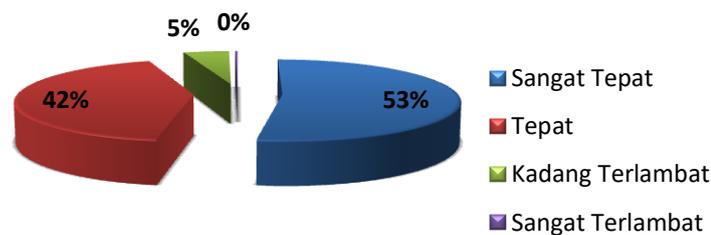


Diagram 4. 13. Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 13. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan permohonan paspor sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat tepat, yaitu sejumlah 199 responden dengan persentase 53%. Selanjutnya, pilihan jawaban tepat, yaitu 161 responden dengan persentase 42%, pilihan jawaban kadang terlambat, yaitu 18 responden dengan persentase 5%, dan pilihan jawaban sangat terlambat, yaitu 1 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, ketepatan waktu ini sebenarnya sangat dipengaruhi banyaknya pemohon paspor, waktu kedatangannya, dan fasilitas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Pegawai telah berusaha secepat mungkin agar proses pelayanan selesai tepat pada waktunya. Akan tetapi, beberapa kali terjadi gangguan sistem pada sistem pelayanan keimigrasian yang memang bersifat terpusat. Dampaknya proses pelayanan jadi lebih lambat, bahkan bisa jadi proses pelayanan tidak dapat

dilanjutkan untuk beberapa jam. Pada saat sistem keimigrasian dapat digunakan seperti semula, maka pegawai akan mengerjakan kembali data-data pemohon paspor. Oleh karena itu, pemohon paspor memberikan penilaian yang baik pada indikator ketepatan waktu pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini.

Kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan permohonan paspor merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian yang telah dibagikan oleh peneliti, sebagai berikut:

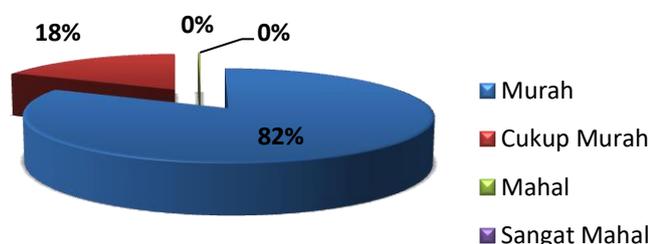


Diagram 4. 14. Jawaban Responden Mengenai Biaya/Tarif

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 14. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kewajaran biaya atau tarif yang harus dibayar oleh masyarakat dalam proses pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban murah, yaitu sejumlah 311 responden dengan persentase 82%. Selanjutnya, pilihan jawaban cukup murah, yaitu 67 responden dengan persentase 18%, pilihan jawaban mahal, yaitu 1

responden dengan persentase 0%, dan pilihan jawaban sangat mahal, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, tarif atau biaya pembuatan paspor memang sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagian besar pemohon paspor merasa tidak keberatan oleh tarif atau biaya tersebut karena tarif atau biaya tersebut tidak ada perubahan dan peningkatan sejak tahun 2016. Pemohon paspor tidak merasa keberatan dengan tarif atau biaya yang dikenakan. Tarif atau biaya ini tidak dikelola oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, tetapi langsung masuk sebagai penerimaan negara bukan pajak. Oleh karena itu, pemohon paspor memberikan penilaian yang baik pada indikator besarnya tarif atau biaya pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan permohonan paspor dapat dilihat dari hasil kuesioner, sebagai berikut:

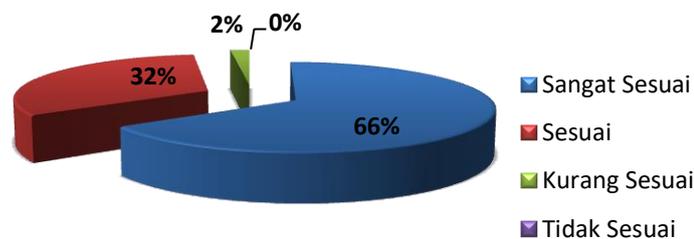


Diagram 4. 15. Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Produk Pelayanan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 15. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam proses pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat sesuai, yaitu sejumlah 249 responden dengan persentase 66%. Selanjutnya, pilihan jawaban sesuai, yaitu 123 responden dengan persentase 32%, pilihan jawaban kurang sesuai, yaitu 7 responden dengan persentase 2%, dan pilihan jawaban tidak sesuai, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, produk pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri itu sudah sesuai dengan kelas kantornya. Semua pelayanan umum keimigrasian bisa didapatkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Terdapat beberapa pemohon paspor yang menanyakan terkait pelayanan paspor elektronik. Akan tetapi, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menurut kelas dan jenisnya belum bisa memberikan pelayanan paspor elektronik tersebut. Paspor elektronik masih bisa didapatkan pada Kota Jakarta, Surabaya, dan Bali. Pemohon paspor bisa memperoleh pelayanan umum keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dengan baik.

Kompetensi atau kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan permohonan paspor merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian, sebagai berikut:

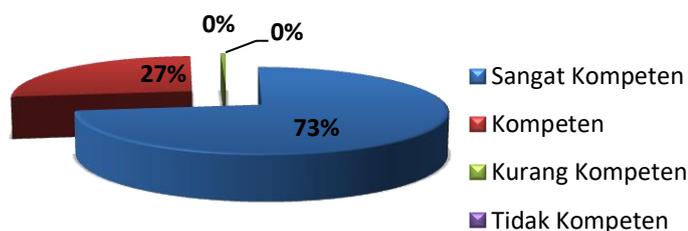


Diagram 4. 16. Jawaban Responden Mengenai Kompetensi/Kemampuan Petugas

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 16. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kompetensi atau kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat kompeten, yaitu sejumlah 276 responden dengan persentase 73%. Selanjutnya, pilihan jawaban kompeten, yaitu 101 responden dengan persentase 27%, pilihan jawaban kurang kompeten, yaitu 2 responden dengan persentase 0%, dan pilihan jawaban tidak kompeten, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini mempunyai kompetensi atau kemampuan yang sangat baik berdasar bidang tugas dan fungsi pekerjaannya masing-masing. Pegawai bagian pelayanan, semua harus dapat mengoperasikan alat kantor dan sistem keimigrasian yang dijadikan beberapa tahap agar lebih mempercepat waktu proses pelayanan. Pemohon paspor juga tidak terlihat merasakan kesusahan saat

mengikuti jalannya proses pelayanan, arahan pegawai, dan penjelasan pegawai.

Oleh karena itu, banyak pemohon paspor memberikan respon yang positif terhadap kemampuan dan kompetensi pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang terlihat dari kinerjanya.

Petugas telah merespon pertanyaan atau keluhan masyarakat dengan baik, teliti, cepat, dan tepat merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian, sebagai berikut:

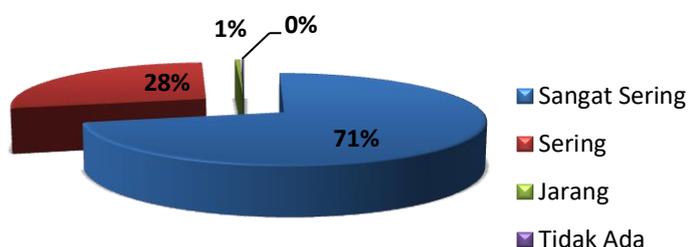


Diagram 4. 17. Jawaban Responden Mengenai Respon Petugas Atas Pertanyaan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 17. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai petugas telah merespon pertanyaan atau keluhan masyarakat dengan baik, teliti, cepat, dan tepat pada saat pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat sering, yaitu sejumlah 271 responden dengan persentase 71%.

Selanjutnya, pilihan jawaban sering, yaitu 105 responden dengan persentase 28%,

pilihan jawaban jarang, yaitu 2 responden dengan persentase 1%, dan pilihan jawaban tidak ada, yaitu 1 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah merespon dengan baik semua pertanyaan dan keluhan dari pemohon paspor. Pegawai dapat memberi tanggapan kepada pemohon paspor dengan baik, teliti, cepat, dan tepat. Terdapat sedikit kendala, jika pemohon paspor lumayan sulit untuk diberi penjelasan. Hal ini yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama. Akan tetapi, lebih banyak pemohon paspor yang merasakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sudah memuaskan dan memberi kenyamanan pada pemohon paspor.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan permohonan paspor dapat dilihat dari hasil kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti, sebagai berikut:

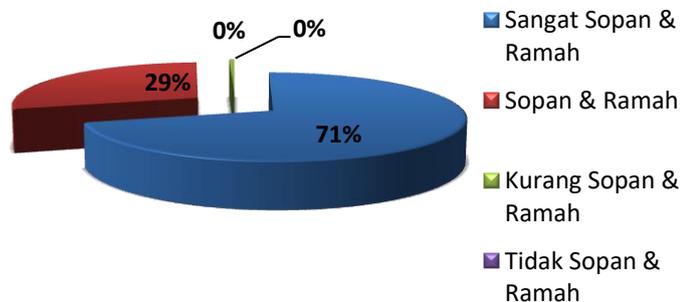


Diagram 4. 18. Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 18. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat sopan & ramah, yaitu sejumlah 268 responden dengan persentase 71%. Selanjutnya, pilihan jawaban sopan & ramah, yaitu 109 responden dengan persentase 29%, pilihan jawaban kurang sopan & ramah, yaitu 2 responden dengan persentase 0%, dan pilihan jawaban tidak sopan & ramah, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah melayani pemohon paspor dengan baik, sopan, dan ramah. Jika terdapat pemohon paspor yang masih kebingungan akan dibantu dan diarahkan oleh pegawai-pegawai sesuai alur dan prosedur pelayanan yang ada. Tidak hanya pegawai bagian pelayanan saja, tetapi bagian keamanan pun juga melayani pemohon paspor dengan ramah dan sopan. Sering terdapat pemohon paspor yang saat diberikan penjelasan justru menyangkal, akan tetapi pegawai tetap memberikan penjelasan dengan senyum, ramah, dan sopan. Pemohon paspor merasa nyaman dan diperhatikan oleh pegawai-pegawai yang melakukan tugas dan pekerjaannya.

Kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan permohonan paspor merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian, sebagai berikut:

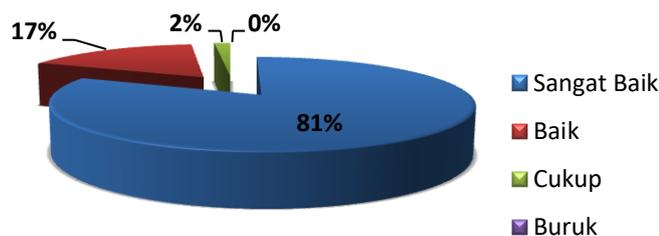


Diagram 4. 19. Jawaban Responden Mengenai Kualitas dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 19. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat baik, yaitu sejumlah 309 responden dengan persentase 81%. Selanjutnya, pilihan jawaban baik, yaitu 64 responden dengan persentase 17%, pilihan jawaban cukup, yaitu 6 responden dengan persentase 2%, dan pilihan jawaban buruk, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri termasuk sangat baik. Selain karena sarana dan prasarananya masih baru, terdapat pegawai-pegawai yang merawat dan menjaga agar sarana dan prasarana yang sudah ada ini tetap baik dan terawat. Terdapat ruang pelayanan yang besar, ruang tunggu yang sangat memadai, tempat parkir yang luas, tersedia kantin, mushola

yang cukup besar, AC yang banyak agar pemohon semakin nyaman, dan toilet yang memadai. Hal inilah yang membuat pemohon paspor menjadi merasa lebih nyaman dalam menunggu proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Kemudahan sistem pelayanan antrean pendaftaran paspor secara *online* (APAPO) dalam pelayanan paspor merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian, sebagai berikut:

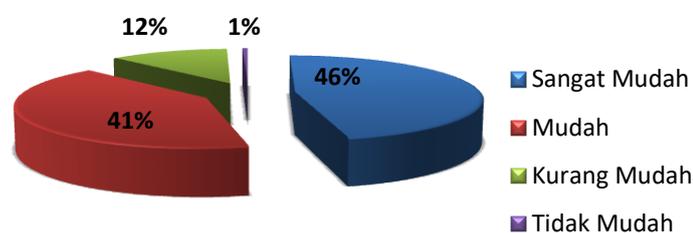


Diagram 4. 20. Jawaban Responden Mengenai Kemudahan APAPO

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 20. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai kemudahan sistem pelayanan antrean pendaftaran paspor secara *online* (APAPO) dalam pelayanan permohonan paspor. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat mudah, yaitu sejumlah 176 responden dengan persentase 46%. Selanjutnya, pilihan jawaban mudah, yaitu 156 responden dengan persentase 41%, pilihan

jawaban kurang mudah, yaitu 45 responden dengan persentase 12%, dan pilihan jawaban tidak mudah, yaitu 2 responden dengan persentase 1%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, sebagian besar pemohon paspor dapat mengakses dan menggunakan aplikasi antrean secara *online*.

Pemohon paspor yang paham teknologi lebih banyak yang sudah membawa kode *booking* saat proses pelayanan permohonan paspor. Sedangkan pemohon paspor yang belum terlalu mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut, pemohon paspor datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk mendapatkan bantuan dari pegawai. Sedangkan pemohon paspor yang kategori ramah HAM, seperti: lansia, ibu mengandung, balita, dan penyandang disabilitas terdapat ruang pelayanan khusus tanpa harus menggunakan antrean secara *online*. Hal ini direspon baik oleh pemohon paspor karena pemohon paspor tidak perlu beberapa kali kembali ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Adanya sistem antrean *online* ini membuat pemohon paspor mendapatkan kepastian pelayanan yang prosesnya dapat selesai dalam satu hari itu.

Pelayanan permohonan paspor yang tidak memerlukan antrean yang lama dan membosankan merupakan salah satu tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari hasil kuesioner penelitian, sebagai berikut:

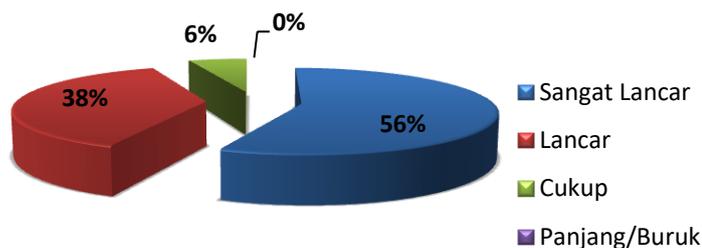


Diagram 4. 21. Jawaban Responden Mengenai Antrean Pelayanan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 21. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai pelayanan permohonan paspor yang tidak memerlukan antrean yang lama dan membosankan. Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban sangat lancar, yaitu sejumlah 214 responden dengan persentase 56%. Selanjutnya, pilihan jawaban lancar, yaitu 143 responden dengan persentase 38%, pilihan jawaban cukup, yaitu 22 responden dengan persentase 6%, dan pilihan jawaban panjang/buruk, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan, pada dasarnya antrean pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini termasuk lancar. Pemohon paspor dapat mengantre dengan tertib dan mendapatkan kepastian proses pelayanan selesai pada hari itu juga. Terdapat kendala jika pemohon paspor yang keperluan ibadah Haji/Umroh dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) datang bersamaan, ruang tunggu pelayanan jadi berdesakan. Akan tetapi, diluar kendala tersebut pemohon paspor lainnya merasa

antrean pelayanan permohonan paspor ini lancar. Oleh karena itu, pemohon paspor memberikan respon dan penilaian yang baik pada antrean pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan (komplain), saran, dan masukan oleh pengguna layanan dalam proses pelayanan permohonan paspor dapat dilihat dari hasil kuesioner, sebagai berikut:

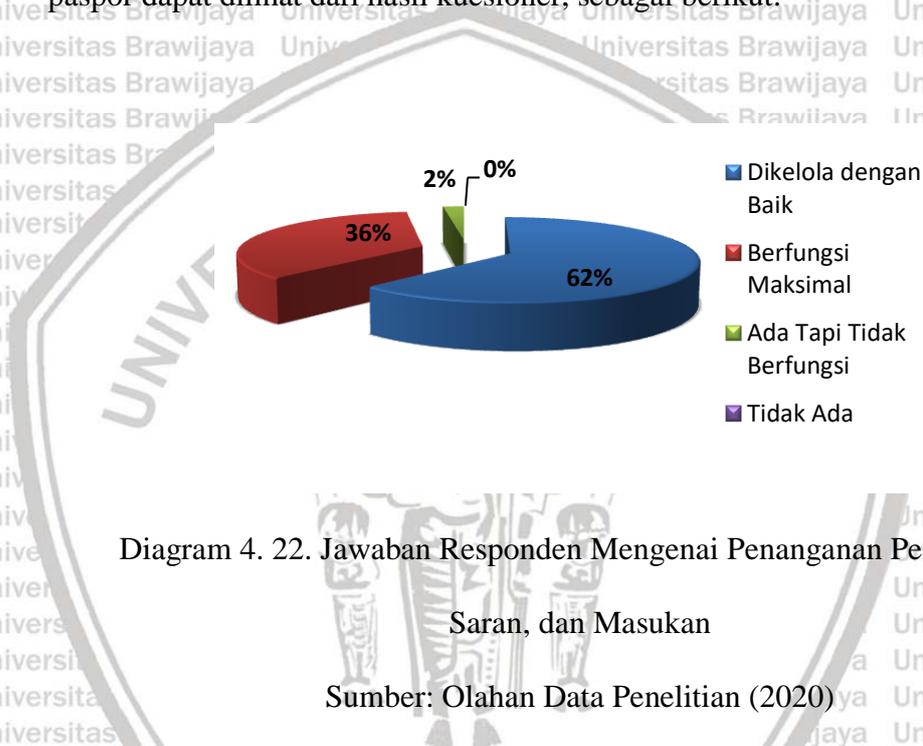


Diagram 4. 22. Jawaban Responden Mengenai Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sumber: Olahan Data Penelitian (2020)

Diagram 4. 22. menggambarkan besaran jawaban responden terhadap kuesioner penelitian mengenai penanganan pengaduan (komplain), saran, dan masukan oleh pengguna layanan dalam proses pelayanan permohonan paspor.

Dapat diketahui bahwa jawaban responden didominasi oleh pilihan jawaban dikelola dengan baik, yaitu sejumlah 236 responden dengan persentase 62%.

Selanjutnya, pilihan jawaban berfungsi maksimal, yaitu 135 responden dengan persentase 36%, pilihan jawaban ada tapi tidak berfungsi, yaitu 8 responden

dengan persentase 2%, dan pilihan jawaban tidak ada, yaitu 0 responden dengan persentase 0%.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, adanya pengaduan (komplain), saran, dan masukan dari pemohon paspor sebagian besar ditanggapi secara langsung oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Selain, pegawai menanggapi secara langsung di Kantor Imigrasi, pegawai juga menanggapi sebagian besar pertanyaan dari pemohon paspor yang melalui media sosial (instagram) dan whatsapp. Atas penanganan tersebut, pemohon paspor ada yang langsung menerima penjelasan pegawai, tetapi ada juga yang masih mengelak dan mempertahankan pendapatnya. Akan tetapi, pemohon paspor tetap merasakan penanganan yang baik oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

IV.2.3 Faktor Penghambat dan Pendukung Proses Pelayanan Permohonan Paspor

1. Faktor Penghambat Proses Pelayanan Permohonan Paspor

Adanya faktor-faktor penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini merupakan motivasi dan evaluasi bagi pegawai agar dapat semakin memberikan pelayanan yang terbaik pada pemohon paspor dan dapat merencanakan kebijakan atau aturan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan pada pemohon paspor. Faktor penghambat proses pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, yaitu:

a. Sistem APAPO dan pelayanan sering terjadi gangguan

Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor secara *Online* (APAPO)

merupakan sistem terpusat, dimana aplikasi tersebut dibawah kendali dan pengaturan imigrasi pusat dan provinsi. Ada beberapa hal yang peneliti temukan saat pemohon menggunakan aplikasi ini yang dapat menghambat proses pelayanan, yaitu:

- 1) Konektivitas jaringan pada *server* yang kurang baik, sehingga sering terjadi pemohon susah masuk ke aplikasi ini.
- 2) Terdapat beberapa pemohon yang Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan tanggal lahirnya tidak *valid*, sehingga saat ingin daftar pada aplikasi justru ditolak.
- 3) Ketidakpastian jumlah kuota yang dibuka dan kapan kuota itu dibuka.

Beberapa masalah ini yang sering terjadi pada pemohon paspor saat melakukan pendaftaran antrean secara *online*, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Hadi Giwanto sebagai pemohon paspor, yaitu:

“Kemarin saat saya mendaftar antrean *online*, aplikasinya *loading* terus, sampai saya beberapa kali *install* dan *uninstall* aplikasi tersebut. Tetapi saat bisa digunakan muncul keterangannya bahwa kuota telah penuh dan harus menunggu hari Jumat. Hari Jumat juga tidak pasti jam berapa, sehingga saya harus sering mengecek aplikasi tersebut. Hal ini penting karena dikhawatirkan saya akan kehabisan kuota antrean disebabkan terlambat membuka aplikasi. Perkiraan saya hampir semua orang disini juga mengalami hal itu karena kuotanya cepat habis” (Wawancara, 13 Januari 2020, 10:42 WIB, Ruang Pelayanan).

Selanjutnya Ibu Sulastri sebagai pemohon paspor juga menambahkan terkait hal ini, yaitu:

“Saat pendaftaran di aplikasi itu saya mengalami kebingungan karena keterangannya NIK tidak sesuai, akhirnya saya ke Kantor Imigrasi dan dibantu oleh petugas untuk mendaftar pada aplikasi. Ternyata kode tanggal lahir saya di NIK itu tidak sama dengan tanggal lahir saya yang benar. Jadi petugas melakukan penyamaan tanggal lahir dengan kode tanggal lahir di NIK. Petugas telah menjelaskan bahwa tanggal lahir di aplikasi ini tidak mempengaruhi tanggal yang akan di *input* saat proses nanti” (Wawancara, 14 Januari 2020, 08:52 WIB, Ruang Pelayanan).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa memang sistem

APAPO ini masih kurang berjalan dengan optimal. Sedangkan, terdapat juga

faktor penghambat lainnya yang dihadapi oleh pegawai, yaitu pada sistem

pelayanannya. Sistem pelayanan ini juga bersifat terpusat, bila pusat terjadi

gangguan maka Kantor Imigrasi hampir diseluruh Indonesia akan terjadi

gangguan sistem pelayanan yang sama. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan

terganggu karena penginputan data, pengambilan data dari Dispenduk, dan proses

pelayanan lainnya tidak dapat dilakukan. Sebagaimana telah dijelaskan oleh

Bapak Adnan Agustinanto, S.S. sebagai Staf Sub Seksi Teknologi Informasi

Keimigrasian, yaitu:

“Kekurangan dipelayanan adalah semua sistemnya terpusat baik APAPO maupun sistem pelayanan. Jadi kalau sistem dipusat itu *error* berarti kita tidak bisa berbuat apa-apa, kita bisanya memberi pengertian pada pemohon kalau sedang terjadi gangguan sistem pelayanan. Kita diberi arahan untuk tidak menjadikan pusat sebagai tameng untuk menjelaskan kepada pemohon. Saat sistem sudah lancar kita akan mempercepat proses pelayanannya” (Wawancara, 17 Januari 2020, 08:44 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa permasalahan sistem, baik

sistem APAPO maupun sistem pelayanan masih menjadi salah satu faktor

penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas

II Non TPI Kediri. Faktor-faktor penghambat ini terjadi baik dari sisi pemohon maupun pegawai. Faktor penghambat ini akan membuat pelayanan menjadi kurang efektif, efisien, dan optimal, serta pemohon pun akan merasa kurang nyaman terhadap gangguan atau faktor penghambat yang terjadi.

b. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan

Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan merupakan salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Hal ini dihadapi langsung oleh pegawai dan memengaruhi proses pelayanan. Masih banyak pemohon paspor yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri tetapi tidak membawa berkas persyaratan secara lengkap. Padahal didalam aplikasi APAPO juga sudah terdapat informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan apa saja, tetapi masih saja ada pemohon paspor yang datang dengan berkas persyaratannya yang kurang lengkap. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Adnan Agustinanto, S.S. sebagai Staf Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian, yaitu:

“Masih ada berkas persyaratan mereka yang kurang lengkap, biasanya yang mengetahui paling awal tentang hal ini adalah pegawai yang bertugas di bagian pengecekan berkas didepan. Biasanya pemohon akan diarahkan mengambil terlebih dahulu berkas yang kurang tersebut. Kalau ada perbedaan data diri diantara berkas persyaratan, maka pemohon harus mengubahnya terlebih dahulu. Contohnya ya, namanya berbeda, spasinya berbeda, tanggal lahirnya dituakan, tempat lahir berbeda, ada juga yang KKnya belum ditandatangani oleh kepala keluarga. Hal-hal itu harus diurus terlebih dahulu oleh pemohon, selanjutnya pemohon dapat ke Kantor Imigrasi lagi untuk proses pelayanan” (Wawancara, 17 Januari 2020, 08:44 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya pemohon yang tidak membawa berkas persyaratan itu masih terjadi. Selain itu, perbedaan data diri (nama, tempat dan tanggal lahir, nama orang tua) pada berkas persyaratan itu juga masih sering terjadi. Oleh sebab itu, permasalahan ini menjadi penghambat dalam pegawai memberikan pelayanan kepada pemohon. Selain itu, faktor penghambat ini juga dirasakan oleh pemohon karena dengan adanya pengetahuan yang kurang mengenai kelengkapan berkas persyaratan. Hal ini menyebabkan pemohon harus kembali ke rumah untuk melengkapi berkas. Jika berkas persyaratan yang kurang itu mudah dicari maka pada hari itu juga dapat meneruskan proses pelayanan. Akan tetapi, jika berkas persyaratan yang kurang itu susah untuk dicari maka pemohon harus mengurus berkas persyaratan yang kurang tersebut dan meneruskan proses pelayanan di hari kemudian.

Dari penjelasan tersebut, permasalahan ini menjadi faktor penghambat yang harus dihadapi oleh pegawai dan pemohon. Tentunya hal ini akan menghambat pekerjaan pegawai dalam melakukan proses pelayanan permohonan paspor. Selain itu, akan membuat pemohon merasa kurang nyaman dan kurang puas pada pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Oleh karena itu, pengetahuan masyarakat untuk mempersiapkan semua berkas persyaratan itu sangat penting.

c. Kurangnya kemampuan pegawai usia lanjut dalam mengoperasikan pelayanan berbasis elektronik

Kurangnya kemampuan pegawai usia lanjut dalam mengoperasikan pelayanan berbasis elektronik merupakan salah satu faktor penghambat dalam

proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Pelayanan berbasis elektronik saat sangat penting dilakukan dan diterapkan dalam

proses pelayanan publik, selain untuk mengikuti perkembangan zaman,

penggunaan teknologi elektronik pada proses pelayanan juga bisa mempermudah

proses pelayanan. Tidak hanya proses pelayanan, tetapi hampir seluruh tugas

pekerjaan sudah menggunakan teknologi elektronik. Akan tetapi, ini sedikit

menjadi hambatan bagi beberapa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI

Kediri yang berusia lanjut. Hambatan ini secara langsung berpengaruh pada

kinerja pegawai dalam pelayanan dan pemohon sebagai penerima pelayanan.

Faktor penghambat yang terjadi pada pegawai ini telah dijelaskan oleh Bapak

Aliga Fauzan, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Teknologi Informasi

Keimigrasian, yaitu:

“Kalau hambatan dari sisi pegawai disini sebenarnya adalah adanya pegawai yang sudah berusia. Bapak ibunya kurang mampu mengikuti teknologi-teknologi yang ada. Mereka biasanya ditempatkan dibagian awal-awal pelayanan yang tidak terlalu rumit menggunakan sistem imigrasi di komputer. Apalagi di gedung baru ini banyak hal-hal baru yang sifatnya ada hubungannya dengan teknologi, jadi mereka butuh penyesuaian yang lebih” (Wawancara, 16 Januari 2020, 13:37 WIB, Ruang Kerja).

Hambatan ini juga dirasakan oleh pemohon, dimana pemohon harus

menerima pelayanan yang kurang cepat dan optimal dari pegawai yang berusia

lanjut. Proses pelayanan pada tahap itu memerlukan waktu yang lebih lama dari

pada proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang lebih muda. Dari

penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kurangnya kemampuan beberapa

pegawai usia lanjut di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dalam

mengoperasikan pelayanan berbasis elektronik itu masih menjadi salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor. Hal ini berpengaruh langsung pada kinerja pegawai dan kepuasan pemohon. Tentunya hambatan ini dapat membuat pelayanan yang diberikan kepada pemohon paspor menjadi kurang optimal.

d. Kurangnya jumlah pegawai

Salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah kurangnya jumlah pegawai. Faktor penghambat ini terjadi pada sisi pegawai, khususnya memengaruhi secara langsung dalam pekerjaan pegawai. Saat ini jumlah pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri belum memenuhi standar jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II. Standar jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II adalah 70 orang, sedangkan jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri saat ini adalah 43 orang. Maka jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri masih belum memenuhi standar jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II. Jumlah pegawai yang masih belum memenuhi standar ini menyebabkan banyak pegawai dari subseksi atau bagian lain harus bergantian untuk melakukan proses pelayanan sebelum tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari. Pegawai-pegawai dibuatkan jadwal khusus untuk melakukan pelayanan pengecekan berkas persyaratan dan verifikasi data pemohon paspor, disamping melaksanakan tugasnya sendiri sesuai dengan bagiannya. Hambatan kurangnya pegawai ini dijelaskan oleh Bapak Iqbal Rifai, S.H., M.H. sebagai Kasi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian, yaitu:

“Kantor Imigrasi sedang mengalami kekurangan pegawai. Pada dasarnya pegawai-pegawai dari bagian lain seperti pengawasan dan pengendalian itu tidak perlu sampai membantu proses pelayanan. Proses *entry data* itu sebenarnya juga memerlukan tambahan orang, dengan *layout* yang baru seharusnya semua *counter* bisa difungsikan dan bagian *entry data* bisa dibelakang kaca itu. Itu yang seharusnya terjadi, tanpa harus membuat bagian lainnya menjadi *double job*. Ini kita juga masih menunggu kiriman PNS baru” (Wawancara, 17 Januari 2020, 08:58 WIB, Ruang Kerja).

Selain itu, faktor penghambat ini juga dirasakan pada sisi pemohon.

Permasalahan ini membuat pemohon menunggu lebih lama karena kurangnya

jumlah pegawai yang melayani pemohon padahal jumlah kuota pemohon sudah

bertambah. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Dewi Hartatik sebagai pemohon paspor

juga menambahkan terkait hal ini, yaitu:

“Seharusnya loket bisa difungsikan semua agar proses pelayanan bisa lebih cepat. Satu pemohon saja memerlukan waktu yang cukup lama ada dalam satu loket, padahal pemohonnya banyak. Ini loket yang melayani hanya beberapa, sepertinya kurang pegawai. Seharusnya dengan pindahnya ke gedung yang baru otomatis kuantitasnya menjadi lebih besar, jumlah pegawai juga harus menyesuaikan” (Wawancara, 14 Januari 2020, 09:15 WIB, Ruang Pelayanan).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kurangnya jumlah pegawai

masih menjadi salah satu faktor penghambat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI

Kediri. Faktor penghambat ini dirasakan baik oleh pegawai maupun pemohon

paspor. Banyak pegawai dari subseksi atau bagian lain harus melakukan tugas

ganda untuk melayani proses pelayanan tahap pengecekan berkas dan verifikasi

data. Tentunya hal tersebut juga akan mengganggu tugas dan fungsi utama dari

pegawai bagian lain yang diperbantukan pada proses pelayanan. Selain itu, juga

akan memengaruhi penilaian kepuasan pemohon terhadap kinerja pegawai terkait pelayanan paspor yang diberikan kepada pemohon.

e. Listrik sering padam dan belum ada genset berkapasitas besar

Salah satu faktor penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah listrik sering padam dan belum ada genset berkapasitas besar. Faktor inilah yang menghambat pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini berada pada lokasi yang cukup sering terkena pemadaman listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara. Hal ini menyebabkan proses pelayanan dapat terhenti dan dapat merusak sarana prasarana elektronik kantor bila sering terjadi. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini bangunannya cukup luas dan tegangan listriknya tinggi, maka memerlukan genset yang berkapasitas besar. Akan tetapi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini belum memiliki genset tersebut, karena anggaran keuangannya belum ada. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen Keimigrasian, yaitu:

“Hambatan lainnya adalah adanya listrik disini yang sering padam. Apalagi kalau hujan sering padam dan anginnya besar, mungkin karena disini masih banyak persawahan, jadi anginnya masih cukup berbahaya. Kalau untuk genset sebenarnya dikantor yang lama juga ada tetapi kapasitasnya kecil, tidak mampu membackup tegangan listrik kantor baru yang besar ini. Ingin beli pun juga belum bisa karena tidak ada anggaran keuangan, ya kemungkinan besar masuk di anggaran keuangan tahun 2020 ini” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Selain itu, faktor penghambat ini juga dirasakan oleh pemohon paspor.

Dimana pemohon merasa dengan adanya permasalahan ini membuat pemohon harus meluangkan waktu yang lebih karena pelayanan menjadi lebih lama. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Afandi Hermawan sebagai pemohon paspor juga menambahkan terkait hal ini, yaitu:

“Tadi sempat mati listrik waktu jam istirahat, cukup lama ada satu jam. Pastinya mengganggu proses pelayanan karena tadi baru menyala jam 14.00 jadi waktu pelayanannya harus mundur satu jam. Saya tadi menunggu di depan gedung bersama yang lainnya karena belum boleh masuk ruang pelayanan (harus steril)” (Wawancara, 13 Januari 2020, 10:59 WIB, Ruang Pelayanan).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa listrik yang sering padam dan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri belum mempunyai genset yang berkapasitas besar ini masih menjadi salah satu faktor penghambat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Permasalahan ini berdampak pada pekerjaan pegawai dan pemohon sebagai penerima pelayanan. Hambatan ini dapat membuat proses pelayanan permohonan paspor menjadi lebih lama, tidak efektif dan efisien baik bagi pegawai maupun pemohon paspor. Oleh karena itu, perlu perhatian lebih pada hal ini agar tidak terus menghambat proses pelayanan permohonan paspor yang dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II non TPI Kediri.

2. Faktor Pendukung Proses Pelayanan Permohonan Paspor

Adanya faktor-faktor pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini merupakan motivasi dan acuan bagi pegawai agar dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan

dapat memberikan pelayanan dengan baik dan optimal pada pemohon paspor. Hal ini dapat memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan, serta harapan dari pemohon. Faktor pendukung proses pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, yaitu:

a. Tampilan dan alur pelayanan yang lebih efektif dan efisien

Tampilan dan alur pelayanan yang lebih efektif dan efisien adalah salah satu faktor pendukung proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Faktor ini mendukung langsung pegawai dalam melakukan pekerjaannya dalam melayani pemohon paspor. Tampilan dan alur pelayanan yang baru, dimana pemohon hanya menemui satu petugas atau satu loket untuk melakukan tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari. Hal ini merupakan upaya menerapkan *One Stop Service* (OSS) yang bertujuan untuk membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien. Tampilan dan alur pelayanan yang baru ini merupakan perubahan dari yang lama, dimana sebelumnya setelah tahap foto wajah dan sidik jari pemohon akan mengantre lagi untuk melakukan wawancara. Sedangkan tampilan dan alur pelayanan yang baru ini bisa dilakukan dalam satu tahap. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Septina

Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen Keimigrasian, yaitu:

“Peningkatan kelas Imigrasi Kediri menjadi Kelas II dan pindahnya gedung kantor ini membuat *layout* pelayanan juga berubah. Kita berusaha benar-benar menerapkan *One Stop Service* (OSS), jadi pemohon tidak perlu antre lagi setelah tahap foto wajah dan sidik jari. Tetapi mereka bisa langsung tahap wawancara di *counter* yang sama. Jadi kita usahakan mereka bertemu dengan satu petugas itu saja” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Selain itu, faktor pendukung ini juga dirasakan oleh pemohon paspor.

Dimana pemohon merasa tampilan alur pelayanan yang baru ini menjadikan proses pelayanan tidak terlalu banyak tahap antrean. Hal ini dijelaskan oleh Bapak

Bobby Setyawan sebagai pemohon paspor yang juga menambahkan terkait hal ini, yaitu:

“Dahulu di kantor lama setelah foto wajah dan sidik jari pemohon masih antre lagi untuk wawancara, tetapi di kantor yang baru ini bisa langsung. Walaupun masih belum bisa berjalan dengan cepat dan optimal karena sistem pelayanan masih baru jadi pegawai masih menyesuaikan. Akan tetapi, dampak positifnya adalah pemohon tidak perlu antre lagi saat masuk tahap wawancara” (Wawancara, 13 Januari 2020, 11:58 WIB, Ruang Pelayanan).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tampilan dan alur pelayanan yang lebih efektif dan efisien ini menjadi salah satu faktor pendukung di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Tampilan dan alur pelayanan yang baru ini merupakan faktor pendukung yang terjadi dan dirasakan langsung pengaruhnya baik oleh pegawai maupun pemohon. Tampilan dan alur pelayanan yang baru ini juga mengurangi dan lebih memadatkan tahap-tahap yang harus dilalui oleh pemohon paspor. Dengan adanya hal ini dapat mendukung proses pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

b. Pegawai mudah beradaptasi dengan adanya perubahan dalam organisasi

Salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah pegawai mudah beradaptasi dengan adanya perubahan organisasi. Faktor pendukung ini dapat dilihat dari sisi

pegawai, dimana dengan adanya faktor ini membuat pegawai lebih mudah dalam berkoordinasi saat melaksanakan pekerjaannya. Pegawai sebagai aparatur sipil negara memang harus siap beradaptasi dengan semua perubahan yang terjadi dalam organisasinya, baik perubahan struktur, tugas dan tanggung jawab, sistem, dan lingkungan pekerjaannya. Pegawai harus segera beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang ada agar tetap dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan maksimal. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini beradaptasi dengan struktur kantor yang berubah menjadi lebih besar dan harus menyesuaikan diri dengan tampilan dan alur pelayanan yang berbeda menjadi lebih padat karena berusaha benar-benar menerapkan *One Stop Service* (OSS). Dalam hal ini pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri cukup cepat dalam beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan yang baru, struktur kantor yang baru, tugas dan tanggung jawab yang baru, dan tampilan atau alur pelayanan tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari yang baru. Hal ini dikemukakan oleh Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen Keimigrasian, yaitu:

“Positifnya adalah pegawai disini mudah beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi disini. Seperti *layout* pelayanan bagian dalam yang berubah tetapi mereka beradaptasi sebentar sudah bisa menyesuaikan. Walaupun masih kurang lancar tetapi paling tidak mereka cukup cepat beradaptasi. Bagian pelayanan dalam ini mereka harus belajar kembali, ada yang belajar menggunakan kamera dan sidik jari, ada juga yang belajar wawancara. Karena kalau *layout* lama mereka wawancara sendiri, foto wajah dan sidik jari sendiri. Sedangkan sekarang harus bisa tiga-tiganya” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Selain itu, faktor pendukung ini juga dirasakan oleh pemohon paspor.

Dimana pemohon merasakan pegawai dapat berkoordinasi dengan baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Pegawai yang mudah beradaptasi ini berdampak pada pekerjaannya yang dapat melayani pemohon dengan baik dan optimal.

Tentunya juga dapat meningkatkan kepuasan pemohon terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa mudah dan cepatnya pegawai beradaptasi dengan perubahan organisasi yang terjadi adalah salah satu faktor pendukung di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Pegawai beradaptasi dengan lancar dan baik, agar dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, serta dapat memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal bagi pemohon. Tentunya hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

c. Sarana dan prasarana yang lengkap dan optimal

Sarana dan prasarana yang lengkap dan optimal adalah salah satu faktor pendukung proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Faktor pendukung ini berdampak langsung bagi pegawai saat melaksanakan pekerjaannya. Proses pelayanan permohonan paspor tidak jauh dari penggunaan alat-alat yang digunakan oleh pegawai maupun fasilitas-fasilitas yang bisa digunakan oleh pemohon. Sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sudah lengkap dan dikelola dengan optimal. Pegawai mendapatkan peralatan kantor yang lebih lengkap dan pemohon pun mendapatkan fasilitas yang cukup lengkap, seperti: ruang tunggu yang luas, pojok membaca, *charger station*, toilet yang bersih, ruang bermain anak, ruang laktasi, ruang

pelayanan yang dingin, dan sebagainya. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Aliga Fauzan, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian, yaitu:

“Saat ini fasilitas, sarana, dan prasarana lebih lengkap, ruangnya luas, dan komputernya juga banyak yang baru. Kemarin kamera baru beli dua lagi, TV sekarang ada banyak untuk menunjang pekerjaan pegawai bagian administrasi belakang. Kalau TV depan selain untuk nomor antrean juga untuk menampilkan video-video agar pemohon tidak terlalu bosan saat menunggu antrean. AC-nya sekarang juga sudah terasa sekali, kita pakai AC sentral yang berbeda dengan kantor yang lama. Pada kantor yang lama kalau AC-nya ada yang rusak pasti sudah terasa hangat ruangnya” (Wawancara, 16 Januari 2020, 13:37 WIB, Ruang Kerja).

Selain itu, faktor pendukung ini juga berdampak langsung bagi pemohon.

Dimana sarana dan prasarana yang lengkap dan optimal ini dapat dirasakan dan dinikmati langsung oleh pemohon selama proses pelayanan permohonan paspor.

Hal ini dijelaskan oleh Ibu Wiwin Tri Winarti sebagai pemohon paspor yang juga menambahkan terkait hal ini, yaitu:

“Fasilitas saat ini sudah lebih bagus dan lengkap, ada ruang khusus membaca, ada *charger station*-nya juga. Semoga pegawai disini bisa merawat dan mengelola fasilitas yang baru ini dengan baik, agar fasilitas yang bagus dan lengkap ini bisa tahan lama. Sedangkan fasilitas yang kurang itu, seperti: tempat parkir, mushola, dan toilet luar gedung. Akan tetapi ditunggu saja karena mereka masih proses pembangunan, belum semuanya selesai. Semoga bisa cepat terselesaikan agar pemohon bisa merasakan kenyamanan terhadap semua fasilitas” (Wawancara, 15 Januari 2020, 09:23 WIB, Ruang Pelayanan).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang lengkap dan optimal itu menjadi salah satu faktor pendukung di Kantor Imigrasi

Kelas II Non TPI Kediri. Faktor pendukung ini berdampak langsung baik bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maupun pemohon selama proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang lengkap dan dikelola dengan optimal ini dapat membuat pegawai nyaman dalam memberikan pelayanan, pemohon pun merasa nyaman saat mengikuti proses pelayanan. Tentunya ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan Kantor Imigrasi

Kelas II Non TPI Kediri.

d. Adanya kartu akses hanya untuk pemohon paspor

Salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah adanya kartu akses hanya untuk pemohon paspor. Faktor pendukung terjadi langsung pada pegawai karena dapat membantu dan mempermudah pegawai selama proses pelayanan. Tujuan adanya kartu akses ini adalah untuk mengurangi masyarakat yang tidak bersangkutan sebagai pemohon paspor yang ikut menunggu didalam ruangan, karena hal ini akan membuat ruang tunggu pelayanan menjadi penuh dan terkadang pemohon paspor yang lain tidak mendapat tempat duduk. Tetapi dengan penerapan kartu akses pada ruang pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini, yang diperbolehkan memasuki ruang pelayanan bagian dalam (tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari) itu hanya pemohon paspor yang memiliki kode akses yang telah diberikan setelah melalui tahap verifikasi data. Penerapan kartu akses ini mendukung proses pelayanan sebab ruang tunggu menjadi terlihat lebih luas dan teratur karena yang diperbolehkan masuk hanya pemohon paspor yang

memiliki kartu akses. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen Keimigrasian, yaitu:

“Adanya *access card* cukup membantu proses pelayanan. Apalagi saat ini pintu untuk pemohon sudah memakai pintu otomatis, jadi kalau pemohon tidak memiliki *access card* mereka tidak bisa masuk ruang dalam. Mekanisme *access card* itu dengan ditempel di kotak sebelah pintu otomatisnya dan mereka keluar masuk ruang harus pakai itu. Saat ini ruang terasa lebih lega dan terlihat siapa saja yang bersangkutan membuat paspor. Sedangkan yang tidak berkepentingan dilarang masuk ruang pelayanan bagian dalam” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Selain itu, faktor pendukung ini juga berpengaruh bagi pemohon. Dimana dengan hal ini akan terlihat masyarakat yang menjadi pemohon paspor. Hal ini dilakukan karena pengantar pemohon akan menempati tempat pemohon lainnya. Oleh sebab itu, faktor pendukung ini akan membuat pemohon lebih mudah dan nyaman. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya kartu akses hanya untuk pemohon paspor itu menjadi salah satu faktor pendukung di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Penerapan kartu akses ini dapat membantu menjadikan ruang pelayanan lebih luas dan memastikan yang berada dalam ruang pelayanan bagian dalam (tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari) itu hanya pemohon paspor yang bersangkutan.

e. Kompetensi dan sikap pegawai yang baik, ramah, dan handal

Kompetensi dan sikap pegawai yang baik, ramah, dan handal adalah salah satu faktor pendukung proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Faktor pendukung ini berhubungan langsung dengan pegawai karena pegawailah yang telah bersikap baik, ramah, dan handal, serta

memiliki kompetensi yang baik. Sebagai pelayan publik, pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya dengan ramah dan inovatif pada pemohon yang ada. Saat memasuki gedung Kantor Imigrasi biasanya satpam akan menghampiri dan bertanya tujuan dan kepentingan pemohon datang ke Kantor Imigrasi, setelah itu pemohon akan langsung diarahkan ke petugas sesuai dengan tujuan dan kepentingan pemohon. Setelah itu petugas dengan ramah dan sopan akan melayani keperluan pemohon.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Iqbal Rifai, S.H., M.H. sebagai Kasi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian, yaitu:

“Kita mengutamakan pelayanan yang ramah dan baik pada pemohon. Saya yakin pemohon pasti akan merasa senang dan dihargai bila mereka dilayani dengan baik. Selain itu, agar sama-sama dimudahkan maka mereka dapat informasi dan pelayanan yang jelas dan baik. Sedangkan kita juga dapat melayani dengan baik karena mereka tidak membingungkan petugas saat pelayanan. Hal ini perlu diperhatikan karena ada beberapa pemohon yang bertanya tetapi sulit diajak komunikasi. Hal ini biasanya terkait persyaratan dan tata cara daftar APAPO” (Wawancara, 17 Januari 2020, 08:58 WIB, Ruang Kerja).

Selain itu, faktor pendukung ini juga dirasakan langsung oleh pemohon. Dimana pemohon sebagai penerima pelayanan, merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah baik dan ramah, serta memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Dita Mandasari sebagai pemohon paspor yang juga menambahkan terkait hal ini, yaitu:

“Pelayanannya bagus, tadi pegawainya langsung mendatangi dan bertanya mengenai keperluannya. Pegawai juga langsung mengarahkan kepada petugas kelengkapan berkas persyaratan. Pegawainya ramah dan sopan,

saya dari tadi tidak menemukan pegawai yang mungkin kurang ramah atau sopan. Handal juga karena tadi saya lihat ada pemohon yang tidak bisa daftar di aplikasi *online* dan tadi dibantu petugasnya juga langsung terdaftar” (Wawancara, 15 Januari 2020, 10:35 WIB, Ruang Pelayanan).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa kompetensi dan sikap pegawai yang baik, ramah, dan handal itu menjadi salah satu faktor pendukung di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Faktor pendukung ini berhubungan dan berdampak langsung baik pada pegawai yang memberikan pelayanan maupun pemohon sebagai penerima pelayanan. Pegawai melakukan pelayanan kepada pemohon paspor dengan baik, sopan, ramah, dan sabar. Pemohon yang ada masalah dibantu langsung oleh petugas yang berada dibagian kelengkapan berkas. Tentunya pelayanan yang baik dan handal pada pemohon paspor dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanan permohonan paspor kepada pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

IV.2.4 Upaya Peningkatan Pelayanan Permohonan Paspor

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor. Hal ini penting agar pemohon paspor merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, tentunya ini juga akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah melakukan dan menerapkan beberapa hal untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor bagi pemohon, yaitu:

1. Terlaksananya Layanan Paspor Simpatik

Layanan Paspor Simpatik merupakan salah satu rangkaian kegiatan untuk menyambut Hari Bhakti Imigrasi Ke-70. Kegiatan layanan paspor simpatik ini memberi kesempatan bagi pemohon paspor yang tidak bisa mengurus permohonan paspor di hari kerja, sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri membuka layanan paspor simpatik ini. Layanan paspor simpatik dilaksanakan pada hari Sabtu dari pukul 08.00 sampai 12.00 WIB dengan kuota antrean yang diterima adalah maksimal 25 pemohon paspor. Layanan paspor simpatik ini dilakukan dengan sistem *walk-in*, dimana pemohon langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri tanpa perlu mendaftar pada aplikasi pendaftaran antrean APAPO. Layanan paspor simpatik ini tidak setiap minggu ada, maka pemohon diharapkan selalu mengikuti sosial media Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, karena informasi terkait layanan paspor simpatik dan informasi pelayanan lainnya dapat dilihat pada sosial media tersebut.

Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen Keimigrasian, yaitu:

“Sekarang terdapat layanan paspor simpatik, jadi Kantor Imigrasi membuka layanan di hari Sabtu jam 08.00 sampai 12.00 WIB. Akan tetapi, terdapat batasan kuotanya, yaitu untuk 25 orang dan sistemnya *walk-in*. Ternyata antusias masyarakat sangat baik dan banyak yang datang. Tetapi mereka yang datang ini adalah mereka yang mengikuti instagram Kantor Imigrasi. Sebab kita selalu *posting* hal-hal terbaru lebih dahulu di instagram. Kekurangannya adalah layanan paspor simpatik ini tidak setiap minggu ada, kasihan pegawainya kalau harus masuk kerja dari hari Senin sampai Sabtu” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan paspor simpatik itu merupakan salah satu upaya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri meningkatkan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon. Pemohon pun memberikan tanggapan yang positif, terlihat dengan adanya antusiasme pemohon yang datang saat layanan paspor simpatik itu dibuka. Tentunya dengan upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang dilakukan ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

2. Adanya *drive thru* untuk pengambilan paspor

Upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah adanya *drive thru* untuk pengambilan paspor. *Drive thru* merupakan salah satu inovasi baru yang dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada bulan Januari tahun 2020 ini. Tujuan adanya *drive thru* untuk mempermudah pemohon yang ingin mengambil paspornya agar tidak perlu masuk ke ruang pengambilan paspor. Bila biasanya semua pemohon paspor yang ingin mengambil paspor harus masuk ruang pengambilan paspor, tetapi inovasi yang baru adalah pemohon paspor dapat mengambil paspor melalui *drive thru*. Mekanismenya adalah saat memasuki gerbang Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, pemohon dapat melakukan *scan* pada kode atau *barcode* yang ada di bukti pembayaran pada alat yang telah disediakan. Alat *scan* tersebut akan memberikan notifikasi pada pegawai bagian cetak paspor. Sembari pemohon tersebut berputar mengelilingi gedung Kantor Imigrasi, pegawai dapat mempersiapkan paspor pemohon tersebut. Sesampainya

pemohon pada loket pengambilan paspor *drive thru*, paspor sudah dapat diambil dan ditandatangani. Hal ini sesuai dengan penjelasan Ibu Septina Desy Ardiyanti, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Dokumen Keimigrasian, yaitu:

“Inovasi baru dari Kanim Kediri adanya *drive thru* untuk proses pengambilan paspor. *Drive thru* ini baru berjalan saat kita pindah gedung dan naik kelas menjadi Kelas II jadi memang masih baru sekali. Oleh karena masih barunya itu maka pemohon juga belum terbiasa atau belum tau bagaimana mekanismenya. Masih lebih banyak yang memilih untuk memarkir kendaraannya dan memasuki ruang pengambilan paspor. Hal ini memang wajar karena memang masih baru, kedepannya kita terus berusaha agar satpam yang didepan bisa memberi tahu bagaimana mekanismenya jika menggunakan *drive thru*” (Wawancara, 15 Januari 2020, 08:20 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya *drive thru* pada pengambilan paspor itu merupakan salah satu upaya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri meningkatkan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon. Sesuai yang dijelaskan bahwa *drive thru* ini masih baru saja dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, sehingga masih ada pemohon yang belum tahu kegunaannya, belum tahu bagaimana mekanismenya, dan memilih untuk masuk ke ruang pengambilan paspor secara manual. Tentunya dengan upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang dilakukan ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, walaupun memang butuh waktu untuk beradaptasi dan penyesuaian.

3. Kerjasama dengan dinas dan instansi lain untuk sosialisasi

Upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri adalah bekerjasama dengan dinas dan instansi lain untuk sosialisasi. Saat ini tidak bisa dipungkiri bahwa masih banyak masyarakat yang belum tahu persyaratan paspor itu apa saja dan aturan-aturan apa saja yang terkait dengan paspor. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri bekerjasama dengan dinas dan instansi lain untuk sosialisasi terkait paspor. Adanya kerjasama dengan dinas dan instansi di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat memberikan informasi dan edukasi pada masyarakat terkait bagaimana cara membuat paspor itu, seperti yang telah dikemukakan oleh Bapak Iqbal Rifai, S.H., M.H. sebagai Kasi Dokumen dan Izin Tinggal Keimigrasian, yaitu:

“Kanim Kediri bekerjasama dengan Dinas Tenaga Kerja, Sosial, dan Bea Cukai Kota Kediri terkait sosialisasi kegiatan AKAN (Antar Kerja Antar Negara). Disini pihak imigrasi bertugas memberikan informasi mengenai bagaimana cara daftar pembuatan paspor, persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan, dan aturan-aturan terkait dengan paspor. Kegiatan ini biasanya dilakukan di desa-desa dan dihadiri oleh masyarakat desa tersebut. Melalui kegiatan ini kita bisa langsung memberikan sosialisasi dan edukasi pada masyarakat di desa-desa” (Wawancara, 17 Januari 2020, 08:58 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya kerjasama dengan dinas dan instansi lain untuk mengadakan sosialisasi itu merupakan salah satu upaya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri meningkatkan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon. Kerjasama dalam bentuk sosialisasi ini terus dilakukan agar masyarakat di desa-desa itu mengetahui bagaimana cara

membuat paspor. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri juga bekerjasama dengan pemerintah daerah lain yang masih dalam wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Tentunya selain untuk menjalin hubungan dan relasi yang baik, juga untuk memberikan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat di desa-desa di luar Kota Kediri.

4. Adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia)

Adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) ini merupakan salah satu inovasi baru yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada bulan Januari tahun 2020 ini. Tujuan adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) ini adalah memberi kemudahan bagi pemohon paspor yang dikategorikan pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia) adalah pemohon yang masuk kategori, seperti: lansia, ibu mengandung, anak dibawah usia lima tahun, dan penyandang disabilitas. Bila pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia) memerlukan bantuan petugas untuk memasuki gedung Kantor Imigrasi, maka pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dapat menunggu di halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dan menghubungi petugas dengan menggunakan alat komunikasi yang telah disediakan di halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Tidak lama setelah petugas dihubungi, petugas akan segera hadir dan membantu pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia) untuk masuk ke gedung Kantor

Imigrasi. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Bapak Aliga Fauzan, A.Md.Im., S.H. sebagai Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian, yaitu:

“Inovasi baru di Kanim Kediri sekarang adalah ada halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) di tempat parkir sebelah utara gedung pelayanan. Nanti kalau ada pemohon yang seperti pakai kursi roda itu bisa hubungi petugas melalui alat seperti telepon yang ada di halte. Telepon ini akan langsung tersambung ke petugas yang ada di bagian cek kelengkapan berkas. Tinggal petugasnya kesana dan membantu pemohon tersebut untuk masuk ke gedung. Selanjutnya, langsung dibawa ke ruang pelayanan ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Akan tetapi, ini memang masih baru diterapkan maka belum bisa terlaksana dengan optimal. Beberapa hari yang lalu ada pemohon yang memakai kursi roda juga belum tahu fungsi halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) tersebut. Akhirnya keluarga pemohon mendorong sendiri ke gedung pelayanan. Inovasi ini memang masih perlu penyesuaian-penyesuaian karena inovasi ini juga masih baru” (Wawancara, 16 Januari 2020, 13:37 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) itu merupakan salah satu upaya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri meningkatkan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon, khususnya kepada pemohon yang masuk kategori pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Inovasi ini bertujuan untuk membantu pemohon yang kesulitan masuk gedung pelayanan karena hal-hal tertentu agar dapat masuk gedung dengan dibantu pegawai yang ada di ruang pelayanan bagian depan. Akan tetapi halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) ini masih baru saja diterapkan sehingga pemohon paspor belum tahu fungsi halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) itu untuk apa dan pegawai pun juga masih beradaptasi dan penyesuaian dengan mekanisme atau sistem dari inovasi yang baru itu. Upaya-upaya ini dilakukan

untuk meningkatkan pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri kepada pemohon paspor.

5. Akses pengecekan status paspor melalui *website*

Akses pengecekan status paspor melalui *website* yang dapat dilakukan pemohon paspor merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Akses pengecekan status paspor ini merupakan inovasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang dapat digunakan sejak pertengahan tahun 2019. Terciptanya akses pengecekan status paspor melalui *website* ini dikarenakan banyak pemohon yang sudah datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk mengambil paspornya tetapi ternyata paspornya belum dapat diambil dan akhirnya pemohon harus datang kembali dikemudian hari. Tentunya ini tidak efektif, efisien, dan akan merugikan masyarakat sehingga terciptalah akses pengecekan status paspor melalui *website*. Tujuan adanya inovasi ini untuk membantu pemohon paspor dalam memastikan status paspornya. Untuk pengecekan status paspor, pemohon dapat mengakses *website* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dan memilih pilihan Cek Status Paspor. Selanjutnya pemohon diarahkan untuk memasukkan lima angka paling akhir dari nomor atau kode pembayaran. Setelah itu pemohon dapat mengetahui status paspornya, apakah sudah bisa diambil atau belum. Hal ini sesuai yang dijelaskan oleh Bapak Adnan Agustinanto, S.S. sebagai Staf Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian, yaitu:

“Pemohon paspor bisa *check* status paspor mereka melalui *website* Kantor Imigrasi Kediri. Jadi pemohon tidak perlu beberapa kali kembali ke Kantor

Imigrasi untuk menanyakan apakah sudah jadi paspornya. Tetapi hal ini biasanya terjadi kalau sedang terjadi gangguan sistem cetak yang dampaknya pencetakan paspor tidak bisa tepat waktu. Jika sistem cetaknya lancar maka paspor bisa diambil tiga hari kerja setelah pembayaran. Akan tetapi untuk amannya pemohon bisa *check* di *website* terlebih dahulu. Masalahnya adalah tidak semua pemohon paham cara mengakses *website* tersebut. Biasanya yang tidak paham cara mengakses *website* adalah pemohon yang usianya sudah lanjut” (Wawancara, 17 Januari 2020, 08:44 WIB, Ruang Kerja).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya akses pengecekan status paspor melalui *website* itu merupakan salah satu upaya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri meningkatkan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon. Akses ini memberi kemudahan bagi pemohon paspor untuk memastikan bahwa paspornya sudah dapat diambil atau belum. Akan tetapi terdapat kendala khususnya bagi pemohon yang berusia lanjut, dimana pemohon tersebut kurang bisa mengoperasikan dan mengakses *website* tersebut dan biasanya memilih untuk tetap datang ke Kantor Imigrasi. Tetapi kembali lagi pada tujuan awal bahwa inovasi ini untuk memberikan kemudahan bagi pemohon paspor dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

6. Pembangunan gedung Kantor Imigrasi yang baru

Pembangunan gedung Kantor Imigrasi yang baru merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Tahun 2018 sampai 2019 merupakan waktu pembangunan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang baru di wilayah Kabupaten Kediri. Terpilihnya daerah tersebut karena Kantor Imigrasi harus mendekati bandara yang memang direncanakan akan dibangun bandara di daerah

tersebut. Pembangunan gedung kantor yang baru ini meningkatkan hampir semua aspek pelayanan, seperti loket pelayanan yang lebih banyak, daya tampung ruang pelayanan yang lebih luas, dan beberapa inovasi baru terkait pelayanan yang bisa diterapkan. Pemohon juga merasa puas dengan sarana prasarana yang disediakan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, sesuai dengan penjelasan Bapak Beni Zen Asnawi, yaitu:

“Fasilitas disini bagus dan lengkap, ada *charger station*, AC dingin, kartu akses, dan lainnya. Ini cukup membantu agar orang-orang tidak merasa lama dalam menunggu antreannya. Akan tetapi, dikarenakan bangunan ini memang masih baru maka terdapat fasilitas yang belum jadi. Fasilitas yang belum jadi, seperti: kamar mandi yang diluar gedung, kantin yang masih berantakan, mushola belum jadi, dan tempat parkir yang juga belum jadi semuanya. Saya memaklumi, belum bisa bilang kalau fasilitasnya kurang karena memang mereka masih tahap pembangunan” (Wawancara, 13 Januari 2020, 12:11 WIB, Ruang Pelayanan).

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa adanya pembangunan gedung Kantor Imigrasi yang baru itu merupakan salah satu upaya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri meningkatkan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon. Beberapa fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memang masih dalam pembangunan, jadi belum semuanya dapat dinikmati oleh pemohon. Tetapi pemohon dapat merasakan fasilitas yang disediakan dalam gedung pelayanan dengan baik dan nyaman. Harapan pemohon paspor adalah pegawai-pegawai dapat menggunakan sarana dan prasarana untuk melayani pemohon paspor dengan cepat dan baik. Selain itu, pemohon paspor juga berharap agar fasilitas untuk pemohon ini dapat dirawat dengan baik dan optimal.

IV.3 Analisis Data

IV.3.1 Prosedur dan Proses Pelayanan Permohonan Paspor

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai peran dan andil yang besar dalam menentukan bagaimana proses dan prosedur pelayanan itu berjalan, serta persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Semakin berkembangnya administrasi publik membuat pemerintah harus menggeser perspektif mereka terkait pelayanan. Denhardt & Denhardt (2003, h.28-29) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik, yaitu: a) *Old Public Administration* (OPA) yang identik dengan sifat kaku, tidak efisien, efektif, produktif, kreatif, dan inovatif; b) *New Public Management* (NPM) dimana adanya pengadopsian mekanisme pasar, manajemen sektor publik, dan lebih fleksibel; c) *New Public Service* (NPS) dimana peran pemerintah untuk melayani kepentingan publik dari berbagai nilai, serta bersifat inovatif, kreatif, dan responsif.

Sistem pelayanan dan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah mengalami pergeseran cukup signifikan. Perspektif OPA (*Old Public Administration*) terlihat pada pelayanan dahulu yang lama, prosedur dan persyaratan berbelit-belit, antrean panjang, dan pengecekan data dengan manual. Pergeseran terjadi menjadi NPM (*New Public Management*) ketika pegawai telah menerapkan digital dan elektronik pada pekerjaannya, adanya kerjasama dengan bank dan kantor pos untuk pembayaran paspor, sehingga prinsip manajemen swasta yang efektif, efisien, dan memperhatikan kepentingan pelanggan mulai terjadi di Kantor Imigrasi ini. Pergeseran terjadi lagi menjadi NPS (*New Public*

Service) ketika mulai menerapkan sistem antrean *online* (APAPO), kemudahan bagi pemohon prioritas dimana pemohon prioritas tidak perlu melakukan pendaftaran antrean secara *online* dan saat proses pelayanan akan dilayani tersendiri oleh pegawai di ruang yang khusus. Selain itu, adanya kepastian biaya/tarif, sehingga kepentingan publik itu semakin menjadi perhatian dan prioritas pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Penggunaan elektronik pada sistem dan proses pelayanan merupakan upaya menerapkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003, *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif. *E-government* merupakan suatu cara interaksi yang baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lainnya, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah berupaya menerapkan elektronik ini pada sistem dan proses pelayanannya, serta pekerjaan dibagian lainnya. Memang memerlukan waktu untuk pegawai dan pemohon menyesuaikan dengan berbagai perubahan yang terjadi.

Sistem dan proses pelayanan permohonan paspor yang telah menggunakan elektronik ini akan dianalisis berdasarkan prinsip-prinsip atau asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pendaftaran Antrean *Online* Melalui APAPO

Pendaftaran antrean *online* melalui Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor secara *Online* (APAPO) adalah salah satu wujud penggunaan elektronik pada proses pelayanan permohonan paspor. Adanya penggunaan elektronik ini harapannya sesuai yang dijelaskan sebelumnya, yaitu untuk mempermudah pemohon mendapatkan antrean dan memberikan kejelasan serta kepastian pelayanan. Pemohon tidak perlu datang terlalu pagi hanya untuk mendapatkan nomor antrean yang sebenarnya belum ada kepastian juga mendapatkan pelayanan dapat diselesaikan pada hari itu juga atau tidak. Adanya pendaftaran antrean *online* ini pemohon merasa terbantu dan dipermudah karena kuota antrean jelas tertera didalam aplikasi, pemohon juga dapat memilih tanggal dan pukul kedatangan menyesuaikan kegiatan pemohon selama kuota antrean masih ada. Dengan adanya pendaftaran antrean *online* ini juga pemohon tidak perlu antre panjang karena yang dilayani oleh pegawai adalah pemohon yang memang mendapatkan kuota antrean pada hari itu. Akan tetapi, untuk kelompok rentan atau pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia), seperti: lansia, anak dibawah usia lima tahun, ibu mengandung, dan penyandang disabilitas, tidak perlu melalui pendaftaran *online*. Pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dapat langsung dilayani di Kantor Imigrasi selama semua berkas persyaratan lengkap dan benar.

Pelaksanaan pendaftaran antrean *online* masih memiliki beberapa kekurangan, seperti:

- a. Aplikasi masih sering terjadi gangguan.

b. Beberapa pemohon tidak bisa mendaftar karena kode NIK dan tanggal lahirnya berbeda.

c. Ketidaktahuan pemohon terkait kapan terbukanya kuota antrean yang baru.

Beberapa kekurangan ini yang dapat membuat upaya peningkatan pelayanan melalui penggunaan elektronik itu menjadi kurang optimal dan membuat masyarakat kurang nyaman dan puas.

Penerapan pendaftaran antrean *online* ini sudah sesuai dengan prinsip-prinsip atau asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, yaitu: efektivitas, efisiensi, keterbukaan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Efektivitas dan efisiensi karena pemohon tidak perlu antre terlalu lama dan panjang, pemohon juga tidak perlu beberapa kali ke Kantor Imigrasi terlalu pagi untuk mendapatkan kuota antrean, dan pemohon dapat menyesuaikan dengan kegiatannya. Keterbukaan karena dengan adanya pendaftaran antrean *online* ini, maka pemohon dapat melihat kuota yang masih ada berapa dan pemohon juga dapat melihat persyaratan permohonan paspor di aplikasi tersebut. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif karena dengan adanya aplikasi ini semua pemohon selain pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia), itu harus melakukan pendaftaran antrean *online* terlebih dahulu sebelum proses pelayanan. Perlakuan khusus bagi kelompok rentan atau ramah

HAM (Hak Asasi Manusia) karena dengan adanya kebijakan khusus terkait tidak perlunya daftar antrean *online* bagi pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia) mengartikan Kantor Imigrasi memiliki perhatian khusus dan memberi kemudahan kepada pemohon ramah HAM (Hak Asasi Manusia) tersebut.

Sedangkan ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip atau asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Beberapa hal yang kurang sesuai tersebut, yaitu: ketepatan waktu serta kecepatan dan kemudahan. Kurangnya ketepatan waktu terlihat pada ketidakjelasan kapan terbukanya kuota antrean, karena petugas akan memberikan informasi antara hari Jumat siang sampai Minggu malam, sehingga masyarakat harus melihat aplikasi beberapa kali untuk memastikan kuota sudah terbuka atau belum dan agar tidak kehabisan kuota antrean. Kecepatan dan kemudahan karena aplikasi tersebut masih sering terjadi gangguan sehingga mengurangi kecepatan dalam melakukan proses pendaftaran antrean *online* dan juga masih banyak pemohon usia lanjut yang mengeluh bahwa aplikasi tersebut sedikit susah dioperasikan, menandakan bahwa prinsip kemudahan ini belum terlaksana bagi semua usia.

Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik berupa pendaftaran antrean *online* melalui APAPO dengan baik, tetapi tetap harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan

agar memberi kemudahan, kenyamanan, dan pelayanan permohonan paspor yang baik dan optimal pada pemohon paspor.

2. Pengambilan Formulir dan Pengecekan Berkas

Tahap pengambilan formulir dan pengecekan berkas adalah tahap pertama yang dilakukan saat sampai di gedung Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Tahap ini merupakan tahap yang sangat penting karena pada tahap inilah berkas persyaratan pemohon paspor dicek secara detail. Selain itu, pada tahap ini juga dicek kode *booking* pendaftaran antrean *online*-nya, apakah kedatangannya sudah sesuai dengan jadwal atau belum. Pelaksanaan tahap pengambilan formulir dan pengecekan berkas memiliki beberapa kekurangan, yaitu jumlah pegawai yang melayani pada bagian ini hanya sedikit, akibatnya disaat pemohon datang secara bersama-sama dengan jumlah yang banyak (biasanya tujuan Umroh atau Haji dan Pekerja Migran Indonesia atau PMI) maka antrean akan lebih panjang dari biasanya. Pada kekurangan inilah, masyarakat biasanya akan mengeluh pelayanan petugas kurang cepat.

Tahap pengambilan formulir dan pengecekan berkas ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesionalan, dan persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif. Kepentingan umum karena petugas melakukan pelayanan permohonan paspor tidak ada kepentingan pribadi, semua dilayani dengan sama dan baik. Kesamaan hak karena semua pemohon memiliki hak yang

sama untuk mendapatkan pelayanan permohonan paspor dan petugas juga telah melayani pemohon dengan baik sesuai dengan antrean kedatangan pemohon.

Keprofesionalan dimana petugas telah melakukan pelayanan permohonan paspor dengan handal (interoperabilitas) dan baik, serta tidak mementingkan kepentingan pribadi. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif karena petugas melayani sesuai dengan peraturan yang ada, jadi jika ada persyaratan yang kurang tepat maka pemohon harus membenarkannya terlebih dahulu, hal ini diterapkan pada semua pemohon yang berkas persyaratannya kurang tepat dan lengkap.

Sedangkan ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Beberapa hal yang kurang sesuai tersebut, yaitu: kecepatan dan kemudahan. Kurang cepat karena antrean lumayan panjang beberapa kali terjadi, tetapi ini terjadi pada saat pemohon datang bersamaan dengan jumlah yang banyak, akibatnya pemohon merasa pelayanan permohonan paspor pada tahap ini kurang cepat. Kurang mudah karena beberapa pemohon diminta untuk membenarkan berkas persyaratan yang kurang tepat dan lengkap, hal ini dikarenakan pemohon tidak mengetahui secara detail dan jelas apa saja berkas persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran permohonan paspor.

Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berupa pengambilan formulir dan pengecekan berkas dengan baik, tetapi tetap

harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan agar meningkatkan kepuasan pemohon terhadap pelayanan permohonan paspor yang diberikan oleh pegawai.

3. Pengisian Formulir

Tahap pengisian formulir merupakan tahap dimana adanya partisipasi pemohon untuk mengisi sendiri formulirnya sesuai dengan data diri pemohon.

Pada tahap ini pemohon akan mengisi formulir dimeja yang telah disediakan dan menggunakan alat tulis tinta hitam yang juga telah disediakan. Pemohon juga menyiapkan materai Rp. 6.000,- dan *fotocopy* semua berkas persyaratan dengan menggunakan kertas ukuran A4.

Tahap pengambilan formulir dan pengecekan berkas ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: partisipasi, kemudahan, keterjangkauan, efektivitas, dan efisien.

Partisipasi karena pemohon akan mengisi sendiri formulir yang telah diberikan oleh petugas sesuai dengan data diri pemohon. Kemudahan dan keterjangkauan karena untuk mendapatkan materai Rp. 6.000,- dan tempat *fotocopy*, pemohon tidak perlu keluar dari lingkungan gedung Kantor Imigrasi, pemohon sudah disediakan koperasi imigrasi yang menyediakan materai Rp. 6.000,- dan tempat *fotocopy*. Efektivitas dan efisien karena hampir semua kebutuhan yang diperlukan pemohon terkait proses pelayanan sudah disediakan di lingkungan gedung Kantor Imigrasi, seperti: meja, alat tulis tinta hitam, dan koperasi imigrasi.

Sedangkan ada hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal yang kurang sesuai tersebut, yaitu ketepatan waktu. Kurang tepat waktu ini dikarenakan jam bukanya koperasi imigrasi belum teratur, sehingga ada pemohon yang datang pagi tetapi koperasi imigrasi belum buka. Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berupa tahapan pengisian formulir dengan baik, tetapi tetap harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, kemudahan, dan kenyamanan pemohon agar merasa puas dan dimudahkan dengan pelayanan permohonan paspor dan fasilitas yang diberikan.

4. Pengambilan Nomor Antrean Pelayanan dan Pengecekan Berkas

Tahap pengambilan nomor antrean pelayanan dan pengecekan berkas merupakan tahap yang cukup penting. Pada tahap ini pemohon akan dicek kembali berkas persyaratannya dan disesuaikan dengan data diri pemohon yang diisi kedalam formulir. Berkas persyaratan dan formulir yang sudah sesuai semua, maka pemohon akan diberi nomor antrean pelayanan oleh petugas. Setelah itu, pemohon akan mengantre untuk tahap pelayanan yang selanjutnya.

Tahap pengambilan nomor antrean pelayanan dan pengecekan berkas ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu: kesamaan hak, persamaan perlakuan atau tidak diskriminasi, keterbukaan, dan interoperabilitas. Kesamaan hak dan persamaan perlakuan atau tidak diskriminasi karena semua pemohon memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan dari petugas, sehingga petugas juga harus profesional dalam memberikan pelayanan pengambilan nomor antrian pelayanan, yaitu sesuai dengan datangnya pemohon kepada petugas di tahap ini. Keterbukaan karena dengan adanya nomor antrian pelayanan ini maka sistem proses pelayanannya akan terbuka, semua akan dilayani sesuai dengan urutan nomor antrian pelayanan yang didapat. Interoperabilitas karena petugas handal dalam mengoperasikan komputer guna memberikan nomor antrian kepada pemohon paspor.

Sedangkan ada hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal yang kurang sesuai tersebut, yaitu terkait kecepatan. Kurang cepatnya karena antrian lumayan panjang beberapa kali terjadi, akan tetapi ini terjadi pada saat pemohon datang bersamaan dengan jumlah yang banyak, akibatnya pemohon merasa pelayanan permohonan paspor pada tahap ini kurang cepat.

Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berupa pengambilan nomor antrian pelayanan dan pengecekan berkas dengan

baik, tetapi tetap harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pemohon terhadap pelayanan permohonan paspor yang diberikan oleh pegawai.

5. Verifikasi Data/Berkas

Verifikasi data atau berkas merupakan salah satu tahap yang penting karena data akan dimasukkan dan disesuaikan dengan data diri pemohon yang didapat dari *server* Dispenduk. Pada tahap ini pemohon hanya menunggu nomor antreannya dipanggil dan saat pemohon dipanggil pemohon memberikan berkas persyaratan dan formulirnya kepada petugas. Setelah diverifikasi, petugas akan memberikan kartu akses kepada pemohon untuk mengikuti proses pelayanan berikutnya.

Tahap verifikasi data atau berkas ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, yaitu: kesamaan hak dan persamaan perlakuan atau tidak diskriminasi dan interoperabilitas. Kesamaan hak dan persamaan perlakuan atau tidak diskriminasi sudah dilakukan oleh petugas, pada tahap ini pemohon dilayani dengan adil dan tidak ada yang didahulukan, karena petugas akan memanggil sesuai dengan nomor antrean pelayanan. Interoperabilitas karena petugas memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer, pada tahap ini petugas akan menyesuaikan data diri dari *server* Dispenduk dengan berkas persyaratan dan formulir pemohon, serta memasukkan data-data pemohon pada sistem.

Sedangkan ada hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal yang kurang sesuai tersebut, yaitu fasilitas. Kurangnya fasilitas pada tahap ini adalah pada layar monitor nomor antrean yang kecil dan tidak dapat terlihat oleh semua pemohon yang sedang mengantre, serta suara *sound* untuk pemanggilan nomor antrean itu kurang terdengar dengan jelas oleh pemohon paspor yang sedang mengantre. Hal ini membuat pemohon menjadi kurang jelas dalam memperhatikan pemanggilan urutan pelayanan verifikasi berkas atau data.

Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik berupa verifikasi data atau berkas dengan baik, tetapi tetap harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan agar memberi kemudahan, kenyamanan, dan pelayanan permohonan paspor yang baik dan optimal pada pemohon paspor.

6. Wawancara, Foto Wajah, dan Sidik Jari

Wawancara, foto wajah, dan sidik jari merupakan tahap yang sangat penting dalam proses pelayanan permohonan paspor karena pada tahap inilah pemohon akan ditentukan oleh petugas disetujui permohonan paspor atau tidak. Pemohon paspor akan melalui tiga proses sekaligus didalam tahap ini, yaitu wawancara, foto wajah, dan sidik jari, tiga proses ini dilakukan pemohon dengan satu pegawai

saja dalam satu loket yang sama. Hal ini bentuk penerapan *One Stop Service* (OSS) Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada proses pelayanan.

Tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, yaitu: efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan interoperabilitas.

Efektivitas dan efisiensi karena dengan pemadatan tahap ini menjadikan pemohon tidak perlu beberapa kali mengantre untuk tahap ini, pemohon dilayani oleh satu petugas dalam loket yang sama. Akuntabilitas karena pegawai dapat menjaga tanggungjawab dan kepercayaan masyarakat terhadap pegawai, pemohon dijamin dapat menyelesaikan proses pelayanan dalam satu hari kerja selama tidak ada gangguan sistem dan berkas persyaratan tidak ada masalah. Interoperabilitas karena pada tahap ini petugas dihadapkan dengan berbagai alat kantor elektronik, sehingga pegawai pada tahap ini memiliki kemampuan yang baik dan handal untuk mengoperasikan komputer, kamera, alat sidik jari, dan alat kantor lainnya.

Sedangkan ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Beberapa hal yang kurang sesuai tersebut, yaitu: kecepatan dan fasilitas. Kurangnya kecepatan karena satu orang itu langsung dilayani tiga proses dan tampilan alur pelayanan yang masih termasuk baru ini membuat petugas

harus melakukan adaptasi dan penyesuaian kembali pada tampilan alur pelayanan yang baru. Hal ini menyebabkan beberapa kali pemohon merasa petugas kurang cepat dalam melakukan pelayanan. Kurangnya fasilitas pada tahap ini adalah pada layar monitor nomor antrean yang tiba-tiba mati sendiri, serta suara *sound* untuk pemanggilan nomor antrean itu beberapa kali suaranya terdengar putus-putus. Hal ini membuat pemohon menjadi kurang jelas dalam memperhatikan pemanggilan urutan pelayanan wawancara, foto wajah, dan sidik jari.

Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik berupa tahapan wawancara, foto wajah, dan sidik jari dengan baik, tetapi tetap harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan agar memberi kemudahan, kenyamanan, dan pelayanan permohonan paspor yang baik dan optimal pada pemohon paspor.

7. Pembayaran Biaya Pembuatan Paspor

Pembayaran biaya pembuatan paspor ini merupakan salah satu tahap yang penting dalam proses pelayanan permohonan paspor, karena setelah pembayaran inilah proses perubahan data dan cetak baru bisa dilakukan. Pembayaran biaya pembuatan paspor ini dapat pemohon lakukan di Kantor Pos yang ada di lingkungan gedung Kantor Imigrasi maupun di bank-bank yang bekerjasama dengan Kantor Imigrasi. Pembayaran ini juga mempengaruhi berapa lama jadinya paspor pemohon, hal ini disebabkan paspor itu dapat diambil tiga hari kerja setelah pembayaran jika tidak ada gangguan pada sistem.

Tahap pembayaran biaya pembuatan paspor ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, yaitu: keterbukaan, kecepatan, dan kemudahan. Keterbukaan karena secara transparan Kantor Imigrasi menginformasikan bahwa biaya permohonan paspor itu Rp. 350.000,- kecuali paspor rusak dan hilang itu terdapat denda atau tambahan biaya. Selain itu, pembayaran biaya pembuatan paspor juga tidak dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi, tetapi Kantor Imigrasi bekerjasama dengan Kantor Pos dan bank-bank untuk proses pembayaran tersebut. Kecepatan dan kemudahan karena dengan pembayaran yang dilakukan tidak pada Kantor Imigrasi ini membuat prosesnya menjadi lebih cepat dan pemohon bisa mendapatkan banyak pilihan pembayaran, bisa melalui Kantor Pos yang ada dalam lingkungan gedung Kantor Imigrasi dan dapat melalui bank-bank terdekat. Hal ini membuat pemohon merasa diberi kejelasan transparansi biaya dan kemudahan pilihan pembayaran.

Sedangkan ada hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hal yang kurang sesuai tersebut, yaitu ketepatan waktu. Kurang tepatnya waktu ini bukan berasal dari pihak-pihak yang bekerjasama dengan Kantor Imigrasi terkait pembayaran, tetapi sistem pembayaran imigrasi

(Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang beberapa kali mengalami gangguan sistem. Hal ini menyebabkan proses pembayaran biaya pembuatan paspor yang dilakukan oleh Kantor Pos dan bank-bank yang bekerjasama dengan Kantor Imigrasi itu sedikit terganggu.

Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik berupa pembayaran biaya pembuatan paspor dengan baik, tetapi tetap harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan agar memberi kemudahan, kenyamanan, dan pelayanan permohonan paspor yang baik dan optimal pada pemohon paspor.

8. Pengambilan Paspor

Pengambilan paspor merupakan tahap akhir dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Pada tahap ini pemohon mendapatkan pilihan untuk melakukan pengambilan paspor secara manual atau *drive thru*. Jika pemohon memilih manual berarti pemohon harus masuk kedalam ruang pengambilan paspor, sedangkan bila pemohon memilih *drive thru* maka pemohon tetap dikendaranya untuk mengikuti mekanisme proses pengambilan paspor secara *drive thru*. Persyaratan untuk pengambilan paspor, baik manual maupun *drive thru* itu sama, yaitu membawa bukti pembayaran. Jika manual berarti pemohon memberikan bukti pembayaran kepada petugas, sedangkan *drive thru* pemohon *scan* kode bukti pembayaran pada alat yang disediakan.

Tahap pengambilan paspor ini sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, yaitu: kecepatan dan kemudahan. Kecepatan dan kemudahan karena setelah pembayaran pemohon dapat mengecek status paspornya pada *website* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Pelayanan petugas dalam tahap ini juga cepat, petugas menerima bukti pembayaran lalu penandatanganan paspor dan buku pengambilan paspor, setelah itu pemohon sudah mendapatkan paspornya. Kemudahan juga terlihat pada adanya pilihan untuk pemohon, dapat manual dan *drive thru*. Hal ini yang membuat pemohon merasa diberikan kemudahan dalam proses pelayanan paspor, khususnya pada tahap pengambilan paspor ini.

Sedangkan ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Beberapa hal yang kurang sesuai, yaitu: akuntabilitas dan ketepatan waktu. Kurangnya faktor akuntabilitas ini disebabkan masih seringnya ketidaktepatan waktu penyelesaian. Biasanya petugas menginformasikan paspor jadi tiga hari kerja setelah pembayaran, tetapi disaat terjadi gangguan sistem akan mengakibatkan proses cetak paspor itu akan mundur. Hal inilah yang menyebabkan ketidaktepatan waktu penyelesaian. Sedangkan untuk pengecekan status melalui *website* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri itu tidak semua

pemohon bisa mengoperasikannya, khususnya bagi pemohon usia lanjut sehingga pemohon biasanya tetap ke Kantor Imigrasi untuk menanyakan status paspornya.

Dari analisis tersebut dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah melakukan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berupa pengambilan paspor dengan baik, tetapi tetap harus ditingkatkan di beberapa sisi atau bidang. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pemohon terhadap pelayanan permohonan paspor yang diberikan oleh pegawai.

Prosedur dan proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada dasarnya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip atau asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri berusaha memberikan persyaratan dan prosedur proses pelayanan yang mudah dan baik pada pemohon paspor. Tentunya tetap dengan memperhatikan faktor keamanan dan terjaminnya semua data keimigrasian pemohon paspor. Akan tetapi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri masih memiliki beberapa kekurangan, tugas, dan tanggungjawab yang telah dijelaskan tersebut yang harus segera diselesaikan. Hal ini dilakukan agar pegawai dapat memberikan pelayanan secara optimal dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

IV.3.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik

Saat ini kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah suatu hal yang sangat penting, baik buruknya kinerja pemerintah sebagai pelayan publik itu dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat ini dapat ditemukan jika menggunakan survei kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini yang dilakukan peneliti di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ini juga berhubungan dengan adanya dimensi pokok atau indikator yang seharusnya ada dalam pelayanan publik. Zeithaml dalam Hardiansyah (2011, h.41) menjelaskan bahwa dimensi pokok dalam pelayanan publik bisa dijadikan sebagai dasar penelitian jika ingin mengetahui tingkat kepuasan dari pelaksanaan pelayanan publik.

Dimensi pokok atau indikator dalam pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* merupakan bukti konkret kemampuan suatu instansi atau dinas untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik dari segi fisik

tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai.

2. *Reliability* merupakan kemampuan suatu instansi atau dinas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan sebagainya.

3. *Responsiveness* merupakan sikap tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

4. *Assurance* merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat.

5. *Empathy* merupakan usaha memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini memiliki sembilan unsur pelayanan. Sembilan unsur pelayanan tersebut, yaitu:

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
3. Waktu Penyelesaian.
4. Biaya/Tarif.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Sarana dan Prasarana.
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Selain pemerintah harus memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat melalui dimensi pokok atau indikator dan sembilan unsur pelayanan, pemerintah juga memiliki standar pelayanan yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat (2009, h.103), yaitu:

1. Prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
2. Waktu penyelesaian, pelayanan dan pengaduan harus diselesaikan sesuai dengan ketentuan agar kepastian waktu dapat terjamin.
3. Biaya pelayanan, tarif atau biaya harus sesuai dengan ketentuan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, fasilitas harus dapat memadai proses pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dalam hal ini telah berupaya menerapkan standar pelayanan dengan baik, disetiap unsur bidang pelayanan dan bagian yang lainnya. Akan tetapi terdapat beberapa hal yang memang perlu ditingkatkan agar tingkat pelayanan publiknya semakin tinggi yang berarti

menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri semakin meningkat.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ini akan dianalisis berdasarkan hasil penelitian dan lima dimensi pokok atau indikator dalam pelayanan publik, yaitu:

a. *Tangibles* memiliki kesesuaian dengan unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat, yaitu:

1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai 3,79 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur permohonan pelayanan paspor yang dibuat dan diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri itu dapat memudahkan pemohon. Pemohon diberikan prosedur yang lebih padat dan jelas, sehingga pemohon tidak merasa dirugikan karena telah meluangkan waktu untuk melakukan pengurusan permohonan paspor.

Tentunya prosedur pelayanan yang lebih mudah dan jelas ini tidak mengurangi keamanan dan terjaminnya data keimigrasian pemohon.

Adanya kemudahan dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan dapat

meningkatkan kepuasan masyarakat kepada pelayanan permohonan paspor.

2) Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,54 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah dikelola dan dirawat dengan baik dan optimal. Sarana dan prasarana yang telah disediakan membuat pemohon merasa nyaman saat berada di dalam dan lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Sarana dan prasarana ini, seperti: gedung pelayanan yang baru, pojok membaca, mushola, *charger station*, dan sebagainya. Adanya sarana dan prasarana yang membuat pemohon menjadi puas dan nyaman ini dapat membuat pelayanan permohonan paspor menjadi meningkat.

b. *Reliability* memiliki kesesuaian dengan unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat, yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 3,64 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa persyaratan pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini telah sesuai dengan aturan dan standar yang ada. Pemohon merasa persyaratan pelayanan permohonan paspor ini tidak memberatkan pemohon. Persyaratan pelayanan ini pun diberlakukan untuk semua pemohon, jadi pemohon merasakan keadilan dan tidak terjadi diskriminasi. Akan tetapi,

masih ada beberapa pemohon yang mengeluhkan terkait persyaratan pelayanan permohonan paspor karena pemohon harus kembali untuk melengkapi berkas persyaratan, pada saat inilah beberapa pemohon tersebut akan merasa kecewa.

2) Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Unsur produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai 3,63 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa produk spesifikasi jenis layanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sudah sesuai dengan ekspektasi pemohon. Pemohon mendapatkan tujuan yang diharapkannya dengan mengikuti proses pelayanan permohonan paspor. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan yang diinformasikan oleh pegawai dan diketahui oleh pemohon. Hal ini membuat pemohon puas karena produk jenis layanan yang diterima itu sesuai dengan yang diharapkan. Hanya saja masih sedikit kekurangan dimana jadinya paspor tersebut terkadang sedikit mundur karena terjadinya gangguan sistem.

3) Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,71 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa kompetensi pelaksana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sudah sangat baik dan memenuhi harapan pemohon. Pemohon menginginkan pelayanan yang handal dan profesional dari pegawai. Terpenuhinya harapan pemohon tersebut dapat dilihat dari adanya kepuasan terhadap

pelayanan petugas yang sudah cermat, cepat, dan teliti. Hal ini tentunya membuat pemohon merasa kinerja pelayanan petugas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI ini handal, profesional, dan dapat dipercaya. Hal ini yang telah membuat nilai pada unsur kompetensi pelaksana ini menjadi tinggi dan sangat baik.

4) Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,54 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sangat baik. Unsur sarana dan prasarana dalam hal ini berfokus pada kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan. Pemohon merasa bahwa petugas dapat mengoperasikan alat bantu pelayanan dengan baik dan profesional. Selain itu, petugas juga dapat membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pendaftaran antrean *online*. Oleh sebab itu, pemohon merasa bahwa pelayanan pegawai dengan menggunakan alat bantu pelayanan ini sudah baik.

c. *Responsiveness* memiliki kesesuaian dengan unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat, yaitu:

1) Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,71 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa kompetensi pelaksana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini dinilai sangat baik oleh pemohon. Pemohon menilai bahwa petugas telah

melaksanakan kinerja pelayanannya dengan baik dan mengutamakan kepentingan pemohon. Petugas dinilai telah melakukan pelayanan permohonan paspor dengan cermat, tepat, dan cepat. Hal inilah yang membuat pemohon merasa puas atas kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Pemohon juga merasa dimudahkan selama proses pelayanan permohonan paspor karena adanya petugas yang memiliki kompetensi yang lebih. Hal inilah yang dapat membuat pemohon memberikan penilaian yang tinggi pada unsur kompetensi pelaksana.

2) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai 3,60 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa penanganan pengaduan, sarana, dan masukan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini memenuhi harapan dan keinginan pemohon. Petugas telah memberikan respon atau tanggapan atas keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pemohon, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Walaupun tidak semua komentar di sosial media ditanggapi oleh petugas tetapi sebagian besar telah ditanggapi oleh petugas. Hal-hal ini yang membuat pemohon menjadi lebih dimudahkan dan diberikan kenyamanan pelayanan dan mendapatkan informasi dengan jelas dan mudah terkait pelayanan permohonan paspor.

d. *Assurance* memiliki kesesuaian dengan unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat, yaitu:

1) Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,46 dengan mutu pelayanan B (Baik). Hal ini menandakan bahwa waktu penyelesaian yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini masih kurang memenuhi harapan dan keinginan pemohon. Waktu penyelesaian ini berkaitan erat dengan waktu pelayanan. Waktu pelayanan cukup cepat dan tepat, hanya saja perlu adanya peningkatan dan percepatan selama proses pelayanan dan penyelesaian pencetakan paspor. Hal ini dilakukan agar pemohon tidak merasa antrean proses pelayanannya memerlukan waktu yang lama dan pemohon pun juga tidak merasa dirugikan waktunya. Oleh karena itu, peningkatan terus dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri agar dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan memenuhi harapan pemohon.

2) Biaya atau Tarif

Unsur biaya atau tarif mendapatkan nilai 3,81 dengan mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa biaya atau tarif yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sudah memenuhi harapan dan keinginan pemohon. Pemohon telah merasakan biaya atau tarif sudah diinformasikan secara transparan sesuai dengan aturan yang ada. Sejak beberapa tahun yang lalu tidak ada perubahan besarnya biaya atau tarif yang harus dibayarkan untuk pembuatan paspor. Besarnya tarif/biaya ini sesuai dengan aturan Penerimaan Negara Bukan Pajak sehingga tidak bersifat memberatkan pemohon.

e. *Empathy* memiliki kesesuaian dengan unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat, yaitu:

1) Perilaku Pelaksana

Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,70 dengan mutu pelayanan

A (Sangat Baik). Hal ini menandakan bahwa perilaku pelaksana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sangat baik. Perilaku

pegawai dalam memberikan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon itu dinilai dapat memenuhi harapan dan keinginan pemohon.

Petugas sebagai pemberi pelayanan telah memberikan pelayanan yang sopan, baik, dan ramah untuk pemohon. Petugas melayani dengan senyum, saat ada pemohon yang baru masuk gedung pelayanan petugas segera menghampiri untuk mengetahui tujuan dan keperluan pemohon. Perilaku seperti ini yang akan membuat pemohon merasa diperhatikan dan dihargai oleh pemberi pelayanan. Hal-hal ini diterapkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dan meningkatkan pelayanan permohonan paspor pada pemohon paspor.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada dasarnya sudah sangat baik, terlihat pada indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,62 dengan mutu pelayanan A. Hasil ini didapatkan dengan penggunaan kuesioner yang berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur pelayanan sebagian besar sudah mendapatkan nilai yang sangat baik.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri terus melakukan peningkatan dan inovasi pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat terus bertambah.

Namun tetap ada beberapa peningkatan dan perubahan di beberapa unsur pelayanan yang harus dilaksanakan. Unsur-unsur yang nilainya kurang baik ini harus diperhatikan lebih agar tetap dapat memberikan pelayanan yang baik dan optimal bagi pemohon paspor dan agar tidak menjadi hambatan untuk kemajuan

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

IV.3.3 Faktor Penghambat dan Pendukung Proses Pelayanan Permohonan Paspor

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan masyarakat. Saat ini masyarakat menuntut pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.26-27) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan Agung Kurniawan dalam Harbani Pasolong (2017, h.148) 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. Oleh karena itu, pemberi pelayanan publik harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dapat merasakan pelayanan yang baik, optimal, dan berkualitas. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri juga

melakukan hal yang sama, berusaha memenuhi kebutuhan dan keperluan pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi. Selain itu, juga berusaha memberi kenyamanan dan kemudahan pada pemohon dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan dirawat dengan optimal.

Kegiatan suatu organisasi apalagi organisasi sektor publik itu tidak bisa terlepas dari adanya faktor penghambat dan pendukung didalamnya. Faktor penghambat dan pendukung ini saling mempengaruhi dalam kegiatan organisasi, sehingga diperlukan suatu manajemen pelayanan publik yang baik. Dimana manajemen pelayanan publik inilah yang mengatur dan mengarahkan bagaimana kegiatan pelayanan publik itu dapat dilakukan dengan baik dan maksimal.

Manajemen pelayanan publik memiliki unsur-unsur yang harus ada dan dipenuhi.

Unsur-unsur ini yang dapat membagi manajemen pelayanan publik itu harus diterapkan seperti apa. Unsur-unsur pelayanan publik yang diperlukan dalam manajemen pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186), yaitu:

- a. Tugas layanan, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan, dimana sistem informasi, prosedur, dan metode pelayanan harus jelas dan tepat.
- c. Kegiatan pelayanan, harus memenuhi kebutuhan semua masyarakat.
- d. Pelaksana pelayanan, pemerintah harus mengatur dan merencanakan dengan matang agar proses pelayanan tidak memberatkan masyarakat.

Adanya manajemen pelayanan publik yang baik pada organisasi sektor publik membuat penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan

publik yang prima pada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Rahmayanty (2013, h.17-18) menjelaskan bahwa pelayanan prima, yaitu:

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan masyarakat.
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat.
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional masyarakat.

Pelayanan publik yang prima telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Akan tetapi, tidak dapat terlepas dari faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi kinerja pelayanan permohonan paspor yang dilakukan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Faktor pendukung dapat dipertahankan dan ditingkatkan agar semakin memberi pelayanan yang prima pada pemohon. Faktor penghambat harus segera dicari solusi terbaiknya agar tidak menghambat kegiatan-kegiatan pelayanan permohonan paspor dan pekerjaan lainnya.

Faktor penghambat dan pendukung proses pelayanan permohonan paspor yang ditemukan dalam penelitian akan dianalisis dengan unsur-unsur pelayanan publik yang diperlukan dalam manajemen pelayanan publik menurut Moenir dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty, sebagai berikut:

1. Faktor Penghambat Proses Pelayanan Permohonan Paspor

Analisis faktor penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor dapat dijelaskan, sebagai berikut:

a. Sistem APAPO dan Pelayanan sering terjadi gangguan

Pendaftaran antrean *online* untuk permohonan pelayanan paspor merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Sistem APAPO ini mempunyai tujuan mempermudah pemohon untuk mendapatkan kuota antrean dan pemohon tidak perlu datang terlalu pagi untuk mendapatkan kuota antrean. Selain itu, juga bertujuan untuk mengatasi antrean proses pelayanan permohonan paspor dan ketidakpastian waktu pelayanan. Dari tujuan ini, pendaftaran antrean *online* sebenarnya memenuhi unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan memenuhi indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18). Unsur dan indikator tersebut, yaitu: sistem atau prosedur layanan, kegiatan pelayanan, pelayanan yang mengikuti perkembangan masyarakat dan kepraktisan. Sistem atau prosedur layanan yang memudahkan pemohon karena dengan sistem APAPO ini antrean menjadi lebih jelas. Kegiatan pelayanan memenuhi kebutuhan semua pemohon dengan kesamaan hak dan adil. Pendaftaran antrean *online* ini salah satu bentuk memanfaatkan teknologi elektronik dalam proses pelayanan, sehingga dapat mengikuti perkembangan pemohon yang menginginkan kepraktisan dalam proses pelayanan.

Akan tetapi, tujuan tersebut memiliki hambatan dalam pelaksanaannya, sistem pendaftaran antrean *online* (APAPO) sering mengalami gangguan jaringan

dan sistem. Hal ini menyebabkan sebagian pemohon merasa tujuan kepraktisan dari adanya aplikasi tersebut menjadi kurang terlaksana. Selain itu, unsur atau indikator pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi juga belum tercapai karena dengan masih terjadinya gangguan sistem pada aplikasi pendaftaran antrean *online* ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi tersebut kurang dipersiapkan dengan baik dan optimal. Unsur atau indikator pelaksana pelayanan juga kurang karena disaat terjadi gangguan sistem, pegawai tidak dapat berbuat apa-apa hanya bisa memberi penjelasan kepada pemohon. Hal ini disebabkan sistem aplikasi pendaftaran antrean *online* itu dikelola terpusat oleh Kantor Imigrasi pusat. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri harus segera mencari solusi terbaik mengenai masalah ini agar tidak semakin menjadi penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor.

b. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan

Kelengkapan persyaratan ini sebenarnya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pegawai dan kurangnya pengetahuan pemohon terkait kelengkapan berkas persyaratan yang diperlukan.

Akan tetapi juga diperlukan keingintahuan dari pemohon untuk mencari tahu berkas persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk proses pelayanan permohonan paspor dan bagaimana prosedurnya, karena informasi ini dapat ditemukan dengan mudah pada aplikasi pendaftaran antrean *online* (APAPO) dengan mudah.

Pemohon juga kurang kesadaran untuk mengecek data dirinya karena semua berkas persyaratan itu data dirinya harus sama, jika ada yang berbeda masyarakat

harus membenarkan terlebih dahulu. Pada kondisi inilah biasanya pemohon akan merasa pegawai kurang menginformasikan dengan detail, jelas, dan tepat persyaratan yang dibutuhkan, padahal kesalahan tersebut sebagian besar adalah kelalaian dari pemohon.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: kegiatan pelayanan, pelaksana pelayanan, pelayanan yang melebihi harapan masyarakat, dan pelayanan yang memenuhi kepraktisan dan emosional masyarakat jadi belum tercapai atau terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan adanya hambatan atau masalah ini yang terjadi. Kegiatan pelayanan yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan semua pemohon jadi sedikit terhambat karena pemohon harus membenarkan terlebih dahulu kesalahan berkas persyaratannya. Pelaksana pelayanan juga harus lebih ditingkatkan lagi dalam kedetailan informasi yang diberikan pada pemohon agar pemohon dapat memahami berkas persyaratan yang tepat seperti apa. Pemohon yang pada akhirnya harus kembali untuk melengkapi berkas persyaratan pasti akan mengurangi harapan pemohon terkait pelayanan yang baik kepada pemohon. Selain itu, pemohon juga merasa pelayanan tidak praktis dan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga akan mengurangi tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan permohonan paspor yang diberikan. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri harus segera mencari solusi terbaik mengenai masalah ini agar tidak semakin menjadi penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor.

c. Kurangnya kemampuan pegawai usia lanjut dalam mengoperasikan pelayanan berbasis elektronik

Penerapan teknologi elektronik pada proses pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting, selain mengikuti perkembangan zaman, masyarakat juga menginginkan proses pelayanan yang lebih modern dan praktis. Akan tetapi, muncul suatu masalah dimana terdapat beberapa pegawai usia lanjut yang memiliki kemampuan yang kurang dalam mengoperasikan pelayanan yang berbasis elektronik. Hal ini telah dijelaskan oleh Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian, Bapak Aliga Fauzan, A.Md.Im., S.H. bahwa muncul masalah terkait adanya pegawai yang sudah berusia yang kemampuannya mengoperasikan pelayanan berbasis elektronik itu kurang. Masalah ini terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, dimana terdapat beberapa pegawai yang berusia lanjut kurang handal dalam mengoperasikan alat-alat elektronik dan digital kantor yang digunakan untuk melayani pemohon. Pegawai usia lanjut biasanya kurang bisa menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi, apalagi perubahannya dalam bidang teknologi elektronik. Sedangkan hampir semua proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini sudah memanfaatkan teknologi elektronik. Pegawai usia lanjut ini biasanya akan ditempatkan dibagian pekerjaan yang tidak terlalu banyak menggunakan alat-alat elektronik dan digital kantor.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: pelaksana pelayanan dan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan mengikuti

perkembangan kebutuhan masyarakat jadi belum tercapai atau terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan adanya hambatan atau masalah ini yang terjadi.

Pelaksana pelayanan yang seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal pada pemohon jadi kurang tercapai bila pegawai usia lanjut yang kemampuannya kurang dalam mengoperasikan pelayanan yang berbasis elektronik. Bila pemohon dilayani oleh pegawai tersebut pasti akan merasa bahwa kompetensi dan kemampuan pegawai tersebut kurang dan tentunya hal ini akan membuat pemohon merasa kurang puas. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan mengikuti perkembangan kebutuhan pemohon juga sedikit terhambat, jika ingin memiliki standar kualitas pelayanan yang tinggi maka sumber daya manusia atau pegawai juga harus dipersiapkan dengan baik agar dapat memenuhi kebutuhan pemohon dan memberikan pelayanan dengan baik, khususnya yang berbasis elektronik. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri harus segera mencari solusi terbaik mengenai masalah ini agar tidak semakin menjadi penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor.

d. Kurangnya jumlah pegawai

Pada dasarnya jumlah pegawai itu harus sesuai dan sebanding dengan kapasitas pemohon yang dilayani, serta sesuai pula dengan bangunan dan fasilitas yang tersedia di kantor. Setelah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri naik kelas menjadi Kelas II dan pindah ke gedung yang baru, maka jumlah pemohon yang dapat diterima meningkat hampir dua kali lipat, selain itu gedung pelayanan yang menjadi besar membuat ruang pelayanan dapat menampung banyak pemohon dan pegawai. Akan tetapi, terhadap hambatan dalam proses pelayanan

permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri, hal ini disebabkan jumlah pegawai yang masih kurang dari jumlah yang seharusnya.

Padahal standar jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II adalah 70 orang, sedangkan jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri saat ini adalah 43 orang. Hambatan ini menjadikan kurang cepatnya pelayanan untuk pemohon paspor. Tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari yang seharusnya bisa sampai delapan loket, tetapi sementara masih bisa beroperasi maksimal empat loket. Tentunya tujuan pembangunan gedung baru ini belum tercapai kalau salah satu aspek, yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan belum tercapai dan terlaksana dengan baik.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: tugas layanan, kegiatan pelayanan, dan pelaksana pelayanan jadi belum tercapai atau terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan adanya hambatan atau masalah ini yang terjadi.

Tugas layanan dimana pegawai harus memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan pemohon jadi sedikit terhambat karena kurangnya pegawai untuk melayani pemohon. Kegiatan pelayanan yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhan semua masyarakat karena jumlah pegawainya kurang mengakibatkan kegiatan pelayanan terhambat dan tidak sesuai dengan harapan pemohon yang tinggi. Pelaksana pelayanan yang kurang merupakan masalah yang cukup penting untuk segera diselesaikan. Pegawai merupakan ujung tombak suatu instansi atau dinas karena pegawailah yang akan bertemu langsung dengan pemohon dan memberikan pelayanan kepada pemohon tersebut. Oleh karena itu, Kantor

Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri harus segera mencari solusi terbaik mengenai masalah ini agar tidak semakin menjadi penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor.

e. Listrik sering padam dan belum ada genset berkapasitas besar

Salah satu hambatan yang muncul setelah pindahnya gedung Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ke gedung yang baru adalah sering padamnya listrik dan belum ada genset yang berkapasitas besar. Saat ini gedung berada di daerah yang listriknya sering padam, tentunya hal ini akan menghambat proses pelayanan permohonan paspor yang sedang berlangsung. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri juga sudah melakukan koordinasi dengan PT. Perusahaan Listrik Negara Kediri tetapi masih belum ada perubahan yang signifikan. Sering padamnya listrik juga berpengaruh pada kondisi alat-alat elektronik dan digital kantor karena bila sering padam listriknya akan semakin cepat alat-alat tersebut rusak. Sebenarnya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memiliki genset tetapi genset yang ada tidak berkapasitas besar sehingga tidak dapat memenuhi besarnya tegangan listrik di kantor yang baru. Sedangkan untuk membeli genset yang baru dengan kapasitas yang besar itu harus merencanakannya terlebih dahulu pada anggaran keuangan kantor. Tentunya hal ini akan menghambat pegawai dalam melakukan pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: tugas layanan, kegiatan pelayanan, dan pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan masyarakat jadi belum tercapai atau terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan

adanya hambatan atau masalah ini yang terjadi. Tugas layanan yang seharusnya pemohon mendapat pelayanan yang baik dari pegawai menjadi terhambat karena bila listrik sudah padam maka proses pelayanan permohonan paspor belum dapat dilanjutkan. Kegiatan pelayanan dimana pegawai seharusnya memenuhi kebutuhan semua pemohon jadi sedikit terhambat karena sebagian fasilitas pemohon akan tidak dapat digunakan. Tentunya hal ini akan membuat pemohon merasa bahwa pelayanan yang diberikan itu kurang baik dan tidak dapat memenuhi harapan dari pemohon terkait pelayanan permohonan paspor. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri harus segera mencari solusi terbaik mengenai masalah ini agar tidak semakin menjadi penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor.

2. Faktor Pendukung Proses Pelayanan Permohonan Paspor

Analisis faktor pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor dapat dijelaskan, sebagai berikut:

a. Tampilan dan alur pelayanan yang lebih efektif dan efisien

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri terus berusaha memberikan pelayanan permohonan paspor dengan proses dan prosedur yang memudahkan pemohon. Salah satunya adalah membuat tampilan dan alur pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Pengubahan ini menjadikan tahap pelayanan permohonan paspor menjadi lebih padat. Bila sebelumnya tahap wawancara dengan tahap foto wajah dan sidik jari itu dibedakan, sehingga setelah mengantre untuk tahap foto wajah dan sidik jari, pemohon masih harus mengantre lagi untuk tahap wawancara. Akan tetapi dalam tampilan dan alur pelayanan yang baru ini antara

tahap wawancara dengan tahap foto wajah dan sidik jari ini dijadikan satu, sehingga hal ini dapat memudahkan pemohon karena tidak perlu mengantre dua kali pada tahap yang berdekatan ini. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ingin benar-benar menerapkan *One Stop Service* (OSS) pada proses pelayanan permohonan paspor, dimana pemohon cukup bertemu satu petugas diloket yang sama pada tahap ini dan terjaminnya proses pelayanan permohonan paspor selesai dalam satu hari kerja, selama tidak ada masalah terkait berkas persyaratan dan gangguan sistem pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: sistem atau prosedur layanan, pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan pemohon, dan pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pemohon dapat terjadi dengan adanya faktor pendukung ini. Adanya tampilan dan alur proses pelayanan yang baru ini membuat pemohon merasa dimudahkan dan puas dengan unsur sistem atau prosedur layanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan pemohon karena dengan adanya proses pelayanan permohonan paspor yang lebih mudah dan cepat, khususnya antreannya ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan permohonan paspor yang diberikan oleh pegawai.

Tampilan atau alur proses pelayanan permohonan paspor yang lebih dipadatkan ini memenuhi harapan masyarakat yang mengharapkan proses pelayanan yang lebih cepat dan praktis. Adanya faktor pendukung ini harus dimanfaatkan dan

ditingkatkan lagi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri agar semakin memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada pemohon paspor.

b. Pegawai mudah beradaptasi dengan adanya perubahan dalam organisasi

Perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkup organisasi, seperti struktur organisasi kantor, lingkungan kantor, bagian tugas dan tanggungjawab, dan sebagainya adalah suatu hal yang biasa terjadi dalam organisasi sektor publik. Hal ini menjadi salah satu faktor pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri karena berdasarkan penelitian pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat beradaptasi dengan mudah pada perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi. Pegawai dapat menyesuaikan dengan tugas dan tanggungjawab baru yang diberikan padanya agar dapat melakukan tugas dan tanggungjawab tersebut dengan baik dan optimal sesuai arahan yang diberikan. Adaptasi atau penyesuaian yang cukup cepat juga perlu dilakukan bila tugas dan tanggungjawabnya berhubungan langsung dengan memberikan pelayanan kepada pemohon paspor. Hal ini dilakukan agar pemohon tidak merasa bahwa ada sesuatu yang kurang dalam pegawai memberikan pelayanan permohonan paspor.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: tugas layanan, kegiatan pelayanan, dan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat dapat terjadi dengan adanya faktor pendukung ini. Dengan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang mudah beradaptasi atas perubahan organisasi yang terjadi maka tugas

layanan dimana pegawai harus memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan masyarakat itu dapat terlaksana dengan baik. Kegiatan pelayanan juga dapat tercapai karena dapat memenuhi kebutuhan dan harapan semua pemohon. Pegawai yang mudah beradaptasi dan menyesuaikan diri ini juga akan membuat standar kualitas pelayanan menjadi lebih tinggi dan dapat mengetahui apa kebutuhan dan keperluan pemohon paspor itu, sehingga pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat memenuhi kebutuhan dan harapan dari pemohon terkait permohonan pelayanan paspor. Adanya faktor pendukung ini harus dimanfaatkan dan ditingkatkan lagi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri agar semakin memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada pemohon.

c. Sarana dan prasarana yang lengkap dan optimal

Sarana dan prasarana adalah suatu hal yang penting untuk menunjang proses pelayanan permohonan paspor dan pekerjaan lainnya. Selain itu, sarana dan prasarana ini juga dibutuhkan oleh pemohon agar pemohon merasa dimudahkan dengan fasilitas yang ada dan dapat digunakan. Oleh karena itu, sarana dan prasarana sebagai salah satu penunjang tingkat kepuasan pemohon ini harus dioptimalkan dan dirawat dengan baik. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah menyediakan alat-alat kantor yang dapat digunakan pegawai untuk melayani pemohon paspor dengan baik. Selain itu, fasilitas baru juga diberikan kepada pemohon, seperti: pojok membaca, *charger station*, alat tulis, meja, kursi, toilet, mushola, kantin, koperasi, dan sebagainya. Hal ini merupakan upaya Kantor

Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memberikan pemohon kemudahan dan kenyamanan saat menunggu proses pelayanan permohonan paspor berlangsung.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: kegiatan pelayanan, pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan pemohon, dan pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pemohon dapat terjadi dengan adanya faktor pendukung ini. Adanya sarana dan prasarana yang lengkap ini dapat memenuhi kebutuhan semua pemohon baik dalam proses pelayanan paspor maupun diluar keperluan tersebut. Pelayanan yang sangat baik dan melebihi harapan pemohon ini juga tercapai karena dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan dirawat dengan optimal ini dapat digunakan oleh pemohon agar tidak merasa lama menunggu antrean pelayanan permohonan paspor. Sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan gedung Kantor Imigrasi ini juga memudahkan pemohon untuk tidak perlu jauh keluar dari lingkungan Kantor Imigrasi untuk mencari atau membeli barang yang dibutuhkan karena Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menyediakan fasilitas pendukung, seperti: kantin, koperasi, Kantor Pos, dan sebagainya. Adanya faktor pendukung ini harus dimanfaatkan dan ditingkatkan lagi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri agar semakin memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada pemohon.

d. Adanya kartu akses hanya untuk pemohon paspor

Kartu akses yang diberikan kepada pemohon selama proses pelayanan permohonan paspor merupakan salah satu inovasi baru yang diterapkan dibulan Januari tahun 2020 ini. Adanya kartu akses ini bertujuan untuk mengurangi

masyarakat yang tidak bersangkutan sebagai pemohon paspor yang ikut duduk didalam ruangan. Hal ini dilakukan karena masyarakat yang seperti itu akan membuat ruang tunggu menjadi penuh dan dapat membuat pemohon paspor justru tidak mendapatkan tempat duduk. Mekanismenya yang diperbolehkan memasuki ruang pelayanan bagian dalam (tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari) itu hanya pemohon paspor yang memiliki kartu akses yang telah diberikan setelah melalui tahap verifikasi data. Kartu akses ini berdampak positif selain karena ruang tunggu nya menjadi terlihat lebih luas dan teratur karena yang diperbolehkan masuk hanya pemohon paspor yang memiliki kartu akses, tetapi juga memudahkan petugas dalam membedakan antara pemohon paspor yang satu dengan yang lainnya dan juga dengan pengantar atau pendampingnya.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: tugas layanan dan pelaksana pelayanan. Tugas layanan dimana pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan semua pemohon, adanya kesamaan hak yang didapatkan oleh semua pemohon dapat terjadi dengan adanya faktor pendukung ini. Oleh sebab itu, pada tahap wawancara, foto wajah, dan sidik jari dibuat aturan menggunakan kartu akses ini agar yang benar-benar diperbolehkan masuk hanya yang bersangkutan pemohon paspor. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai pelaksana pelayanan juga telah mengatur dan merencanakan dengan matang terkait aturan kartu akses agar proses pelayanan permohonan paspor tidak memberatkan pemohon (kesamaan hak dan keadilan). Adanya faktor pendukung ini harus

dimanfaatkan dan ditingkatkan lagi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri agar semakin memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada pemohon.

e. Kompetensi dan sikap pegawai yang baik, ramah, dan handal

Kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya adalah suatu hal yang sangat penting. Pegawai yang akan memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dan dari pelayanan pegawainya masyarakat dapat menilai bagaimana kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai. Sikap juga merupakan hal yang penting, khususnya pada organisasi sektor publik yang saat ini sudah mengutamakan pelayanan masyarakat. Hal ini terjadi pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang sebagian besar pegawainya telah memiliki sikap yang baik, sopan, dan ramah kepada pemohon. Pegawai memiliki sifat responsif dimana cepat memberikan respon dan tanggapan bila ada pemohon yang meminta informasi terkait pelayanan permohonan paspor dan membutuhkan pelayanan. Pegawai juga memiliki sifat inisiatif dimana terlihat pada saat pemohon baru masuk, petugas akan tanya mengenai keperluan pemohon. Sikap dan sifat yang seperti ini yang membuat pemohon merasa diperhatikan dan membuat pemohon memberikan nilai kepuasan yang sangat tinggi pada sikap pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

Selain itu, kemampuan pegawai yang handal ketika melayani pemohon, menjawab pertanyaan pemohon, dan mengoperasikan alat-alat kantor juga menjadi perhatian khusus untuk sebagian besar pemohon.

Unsur-unsur pelayanan publik menurut Moenir (2016, h.186) dan indikator pelayanan prima menurut Rahmayanty (2013, h.17-18), yaitu: pelaksana

pelayanan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas, dan pelayanan yang memenuhi kebutuhan emosional pemohon dapat terjadi dengan adanya faktor pendukung ini. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah dapat menunjukkan kemampuan dan kompetensinya yang handal untuk memberikan pelayanan permohonan paspor kepada pemohon. Pegawai juga telah mengatur dan merencanakan dengan matang agar proses pelayanannya tidak memberatkan pemohon paspor. Dengan adanya kompetensi pegawai yang handal dan sifatnya yang baik dan ramah ini membuat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memiliki ciri khas kualitas tersendiri yang bagus karena kompetensi dan sifat yang bagus dari pegawai ini yang diharapkan oleh pemohon dan diingat sebagai pengalaman pengurusan permohonan paspor. Adanya kompetensi pegawai yang handal dan sifatnya yang baik dan ramah juga membuat pemohon merasa nyaman, diperhatikan, dan dihargai oleh pegawai. Tentunya hal ini membuat keperluan atau kebutuhan emosional dari pemohon itu dapat terpenuhi. Faktor pendukung yang berupa *soft skill* ini juga mempunyai andil yang besar dalam memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dari pemohon. Adanya faktor pendukung ini harus dimanfaatkan dan ditingkatkan lagi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri agar semakin memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada pemohon.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat yang saling mempengaruhi dalam proses pelayanan permohonan paspor. Berdasarkan penelitian terdapat setidaknya lima faktor pendukung yang harus dimanfaatkan dan dikembangkan lagi karena hal ini akan mendukung pekerjaan dan proses pegawai memberikan pelayanan permohonan

paspor. Selain itu, faktor pendukung ini juga bermanfaat bagi pemohon karena dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan. Hal ini terlihat pada nilai masing-masing unsur pelayanan yang sebagian besar mendapatkan nilai yang tinggi dengan mutu pelayanan A dan sangat baik. Akan tetapi dalam penelitian juga ditemukan beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan permohonan paspor. Faktor penghambat ini muncul dari pegawai kantor, lingkungan kantor, dan pemohon paspor. Permasalahan baik kecil maupun besar yang terjadi dapat menghambat dari proses pemberian pelayanan permohonan paspor kepada pemohon. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat segera mencari solusi terbaik sebagai wujud upaya-upaya peningkatan proses pelayanan permohonan paspor. Tentunya hal ini dilakukan agar dapat memberi pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada pemohon dan juga dapat meningkatkan indeks kepuasan pemohon atas pelayanan permohonan paspor yang diberikan.

IV.3.4 Upaya Peningkatan Pelayanan Permohonan Paspor

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan menjadi perhatian masyarakat. Masyarakat menjadi lebih kritis akan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang terbaik. Dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, bahwa pelayanan publik adalah 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pada semua instansi pemerintah disebutnya adalah pelayanan publik.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sebagai instansi pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan perundang-undangan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) terkait penyelenggaraan pelayanan permohonan atau pembuatan paspor.

Pelaksanaan suatu pelayanan publik harus memperhatikan unsur-unsur pokok pelayanan publik agar dapat menjaga kualitas pelayanan publik yang baik dan optimal yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Anggara (2019, h.575-576), unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Strategy*, yaitu suatu rencana yang dipergunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas dan fungsinya.
3. *System*, yaitu sistem informasi dalam organisasi harus dibuat untuk menunjang pekerjaan, sehingga memudahkan pegawai dalam bekerja.
4. *Staff*, yaitu dalam pemilihan staf, harus diupayakan memilih staf yang sesuai kapasitas dan kemampuannya dengan baik dan transparan.
5. *Style*, yaitu tingkah laku manajer dalam mencapai tujuan organisasi.
6. *Skill*, yaitu perlu adanya peningkatan *skill* secara terus menerus untuk mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi pada masyarakat.

7. *Share value/superordinate goals*, yaitu penting adanya bimbingan atau instruksi yang konsisten oleh organisasi pada anggotanya.

Penyelenggara pelayanan publik harus mengetahui perkembangan kebutuhan dan keperluan masyarakat itu seperti apa. Hal ini dilakukan agar masyarakat merasa bahwa penyelenggara pelayanan publik ini dapat memenuhi kebutuhan dan keperluannya dengan baik dan memuaskan. Penyelenggara pelayanan publik juga harus terus berinovasi dalam proses pelayanan publiknya agar tetap dapat mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Menurut Dhewanto (2014, h.4-5), inovasi merupakan perubahan yang terencana dengan menggunakan teknologi dan alat dalam organisasi untuk mengembangkan produk dan inovasi organisasi. Inovasi dapat berupa program dan pelayanan yang berguna sebagai solusi dari permasalahan yang terjadi. Inovasi pada organisasi sektor publik sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Menurut Muluk (2008, h.44-45) inovasi pelayanan publik dalam organisasi sektor publik memiliki beberapa jenis atau tipologi, yaitu:

1. Inovasi Produk, perubahan pada desain dan produk suatu layanan.
2. Inovasi Proses, perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
3. Inovasi Metode Pelayanan, adanya cara atau metode baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.
4. Inovasi Strategi atau Kebijakan, perubahan pada tujuan dan strategi karena menyesuaikan perubahan yang terjadi pada masyarakat.

5. Inovasi Sistem Kebaruan, pembaruan pada sistem terakhir atau hubungan dengan pihak lain untuk mengelola organisasi.

Beberapa jenis atau tipologi inovasi pelayanan publik ini yang dapat membuat inovasi itu direncanakan dan dilaksanakan menjadi lebih terfokus dalam organisasi sektor publik. Inovasi pelayanan publik ini merupakan suatu upaya memberikan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi sektor publik kepada publik atau masyarakat. Upaya-upaya meningkatkan pelayanan publik telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dengan membuat dan menerapkan inovasi-inovasi yang baru untuk mendukung proses pelayanan permohonan paspor. Upaya-upaya ini juga untuk mengurangi atau hambatan yang terjadi pada pegawai dan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Upaya-upaya yang sudah dilakukan telah memberikan dampak positif pada proses pelayanan permohonan paspor, tetapi juga tidak terlepas dari hambatan yang mempengaruhi upaya dan inovasi ini diterapkan.

Upaya-upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor yang telah ditemukan dalam penelitian akan dianalisis dengan jenis atau tipologi inovasi pelayanan publik dalam organisasi sektor publik menurut Muluk dan unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara, sebagai berikut:

1. Terlaksananya Layanan Paspor Simpatik

Upaya melaksanakan layanan paspor simpatik adalah suatu upaya yang sangat baik. Adanya layanan paspor simpatik ini memberi kesempatan untuk pemohon yang tidak bisa mengikuti proses pelayanan permohonan paspor pada hari kerja untuk dapat mengurus permohonan paspornya pada hari yang telah

ditentukan. Layanan paspor simpatik dilaksanakan pada hari Sabtu pukul 08.00 sampai 12.00 WIB dengan maksimal kuota antrean sejumlah 25 pemohon dan mekanisme pendaftarannya adalah *walk-in* jadi pemohon tidak perlu daftar antrean *online* untuk mendapatkan kuota antrean, pemohon bisa langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dan langsung dilayani selama kuota antrean masih ada.

Layanan paspor simpatik ini merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor dan memenuhi kebutuhan serta harapan pemohon.

Berdasarkan penjelasan Muluk (2008, h.44-45) terkait jenis dan tipologi inovasi pelayanan publik, maka dapat diketahui inovasi yang diterapkan disini termasuk dalam jenis atau tipologi inovasi strategi atau kebijakan dan metode pelayanan.

Inovasi strategi atau kebijakan pada layanan paspor simpatik ini terlihat pada kebijakan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk membuka pelayanan setengah hari pada hari Sabtu yang seharusnya itu hari libur bagi pegawai.

Perubahan metode pelayanan pada layanan paspor simpatik juga terlihat pada penggunaan mekanisme *walk-in* tanpa perlu melakukan pendaftaran secara *online*.

Hal ini tentunya untuk memenuhi harapan dan keinginan pemohon yang tidak memiliki waktu luang lebih untuk mengurus permohonan paspor pada hari kerja pelayanan.

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara (2019, h.575-576) yang dapat ditemukan pada layanan paspor simpatik adalah *strategy* dan *staff*. *Strategy* terlihat dalam merencanakan pelaksanaan layanan paspor simpatik

ini, kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah merencanakan dan berdiskusi secara matang agar rencana tersebut dapat terlaksana. *Staff* terlihat dari partisipasi atau keikutsertaan pegawai dalam pelaksanaan layanan paspor simpatik ini, dimana pegawai harus meluangkan waktunya untuk membuka pelayanan permohonan paspor selama setengah hari. Upaya ini dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk membuat pemohon nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tentunya juga untuk memenuhi kebutuhan pemohon.

2. Adanya *drive thru* untuk pengambilan paspor

Pengadaan sistem *drive thru* untuk pengambilan paspor adalah salah upaya yang sangat baik. Adanya *drive thru* ini dapat memberi kemudahan bagi pemohon yang ingin mengambil paspornya tetapi tidak memiliki waktu yang banyak. Jika pengambilan paspor secara manual pemohon harus masuk ruang pengambilan paspor dan menunggu panggilan di ruang tersebut. Akan tetapi, dengan sistem *drive thru* ini pemohon akan tetap berada pada kendaraannya selama mengambil paspornya, tentunya hal ini akan mempersingkat waktu yang dibutuhkan oleh pemohon dan proses pengambilan paspor menjadi lebih cepat dibandingkan harus masuk ke ruang pengambilan paspor dan menunggu panggilan di ruang tersebut.

Adanya *drive thru* ini merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor dan memenuhi kebutuhan serta harapan pemohon.

Berdasarkan penjelasan Muluk (2008, h.44-45) terkait jenis dan tipologi inovasi pelayanan publik, maka dapat diketahui inovasi yang diterapkan disini termasuk

dalam jenis atau tipologi inovasi proses, metode pelayanan, dan strategi atau kebijakan. Inovasi proses terlihat dimana adanya perubahan proses pengambilan paspor, jika secara manual pemohon harus masuk ke ruang pengambilan paspor, tetapi dengan *drive thru* ini pemohon dapat melakukan *scan* kode pembayaran lalu dapat langsung menuju loket *drive thru* untuk menerima paspornya. Inovasi metode pelayanan terlihat dengan adanya pilihan pengambilan paspor untuk pemohon, pemohon dapat memilih untuk mengambil paspornya secara manual atau *drive thru*. Dengan adanya hal ini pemohon dapat menyesuaikan waktu dan kegiatannya. Inovasi strategi atau kebijakan juga dapat diketahui dengan adanya sistem *drive thru* ini, maka sebelum penerapannya berarti ada diskusi dan perencanaan matang oleh kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri terkait mekanisme dari *drive thru* ini.

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara (2019, h.575-576) yang dapat ditemukan pada pengadaan *drive thru* untuk pengambilan paspor adalah *system*, *staff*, dan *skill*. *System* ini terkait sistem informasi yang harus dibuat untuk menunjang pelaksanaan *drive thru* karena upaya ini tergolong dalam teknologi elektronik sehingga dibutuhkan sistem informasi yang jelas dan mudah baik bagi pegawai maupun pemohon. *Staff* sebagai pelaksana pelayanan juga harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan alat-alat *drive thru* ini, pegawai juga harus dibekali dengan edukasi dan bimbingan agar dapat menggunakan alat-alat *drive thru* itu dengan baik dan sesuai mekanisme. *Skill* juga sangat penting dimiliki oleh pegawai baik yang melakukan pelayanan pengambilan paspor maupun yang berjaga di depan gedung pelayanan karena alat

scan kode pembayaran ada di lingkungan depan gedung pelayanan. Upaya ini dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk membuat pemohon nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tentunya juga untuk memenuhi kebutuhan pemohon.

3. Kerjasama dengan dinas dan instansi lain untuk sosialisasi

Sosialisasi merupakan hal yang sangat penting untuk membuat masyarakat mengetahui dan paham tentang tata cara pendaftaran permohonan paspor, berkas persyaratan yang diperlukan, dan aturan-aturan terkait paspor. Bagi pemohon yang memiliki sosial media bisa melihat sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri melalui sosial media, *website*, dan internet. Masalahnya adalah bagi pemohon yang tidak memiliki sosial media dan berada di desa-desa, banyak yang belum mengetahui bagaimana tata cara pendaftaran permohonan paspor, berkas persyaratan yang diperlukan, dan aturan-aturan terkait paspor yang benar. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah di Kota Kediri, yaitu Dinas Tenaga Kerja, Sosial, dan Bea Cukai Kota Kediri. Kerjasama ini terkait kegiatan AKAN (Antar Kerja Antar Negara) yang merupakan kegiatan memberikan sosialisasi ke desa-desa. Adanya kerjasama antara Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dengan instansi pemerintah lainnya ini merupakan salah satu inovasi yang dilakukan untuk memberikan edukasi dan informasi kepada pemohon-pemohon yang belum mengetahui dan paham terkait paspor, serta pemohon yang memiliki akses yang susah untuk mendapat informasi terkait paspor tersebut.

Adanya kerjasama antara Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dengan instansi pemerintah lainnya ini merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor dan memenuhi kebutuhan serta harapan pemohon.

Berdasarkan penjelasan Muluk (2008, h.44-45) terkait jenis dan tipologi inovasi pelayanan publik, maka dapat diketahui inovasi yang diterapkan disini termasuk dalam jenis atau tipologi inovasi strategi atau kebijakan dan sistem kebaruan.

Inovasi strategi atau kebijakan karena kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah memikirkan bagaimana solusi terbaik untuk memberikan sosialisasi kepada pemohon yang memiliki akses yang sulit untuk mendapatkan informasi terkait paspor sehingga dilakukanlah inovasi atau upaya kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya ini. Inovasi sistem kebaruan ini terlihat dengan adanya sistem baru dalam memberikan sosialisasi kepada pemohon. Bila sebelumnya lebih banyak melalui media sosial dan secara manual. Akan tetapi sekarang melakukan sosialisasi langsung kepada pemohon yang berada di desa-desa yang memiliki akses yang cukup sulit untuk mengetahui informasi terkait paspor.

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara (2019, h.575-576) yang dapat ditemukan pada pengadaan *drive thru* untuk pengambilan paspor adalah *strategy*, *staff*, *style* dan *skill*. *Strategy* ini dipikirkan oleh kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk menangani masalah kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat. Unsur *staff* sebagai pelaksana sosialisasi juga harus dipilih sesuai dengan kualifikasi karena akan

memberikan sosialisasi atau pengarahan kepada pemohon. Unsur *style* terjadi penambahan menyesuaikan kondisi pemohon, sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial maupun secara langsung dengan adanya kerjasama tersebut. *Skill* juga harus dimiliki oleh pegawai yang akan memberikan sosialisasi secara langsung kepada pemohon karena pegawai inilah sebagai ujung tombak informasi terkait paspor jadi harus sangat paham mengenai hal-hal yang berkaitan dengan paspor. Upaya ini dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk membuat pemohon nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tentunya juga untuk memenuhi kebutuhan pemohon.

4. Adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia)

Upaya meningkatkan pelayanan dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri kepada seluruh pemohon, tidak terkecuali untuk pemohon kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memberikan fasilitas pelayanan berupa halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dimana pemohon kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dapat menghubungi pegawai untuk meminta bantuan masuk ke gedung pelayanan melalui alat komunikasi, seperti telepon yang disediakan di halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dan akan terhubung langsung dengan pegawai yang ada di gedung pelayanan. Upaya ini dilakukan agar pemohon kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia) juga merasakan ada perhatian lebih yang diberikan oleh pegawai untuk mereka selama proses pelayanan permohonan paspor.

Adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) ini merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor dan memenuhi kebutuhan serta harapan pemohon, khususnya bagi pemohon kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Berdasarkan penjelasan Muluk (2008, h.44-45) terkait jenis dan tipologi inovasi pelayanan publik, maka dapat diketahui inovasi yang diterapkan disini termasuk dalam jenis atau tipologi inovasi strategi atau kebijakan dan produk. Inovasi strategi atau kebijakan dilakukan oleh kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan pelayanan lebih pada pemohon kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Inovasi produk juga terlihat dengan adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) ini, maka terdapat desain atau produk layanan yang baru dan bersifat memudahkan pemohon kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia).

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara (2019, h.575-576) yang dapat ditemukan pada pengadaan *drive thru* untuk pengambilan paspor adalah *strategy*, *system*, dan *staff*. *Strategy* ini direncanakan oleh kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk memberi kemudahan dan nyaman bagi pemohon kelompok rentan atau ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dengan memberi bantuan untuk masuk ke gedung pelayanan. *System* diperlukan dalam pelaksanaan upaya atau inovasi ini karena sistem informasilah yang digunakan untuk menjalankan dan menghubungkan komunikasi pemohon yang berada di halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia) dengan pegawai yang ada di

gedung pelayanan. *Staff* juga sangat dibutuhkan karena pegawaiilah yang akan membantu pemohon tersebut memasuki gedung pelayanan. Selain itu, pegawai juga harus dibekali tata cara menggunakan dan mengoperasikan alat komunikasi yang tersambung dengan halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia). Upaya ini dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk membuat pemohon nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tentunya juga untuk memenuhi kebutuhan pemohon.

5. Akses pengecekan status paspor melalui *website*

Upaya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dalam meningkatkan proses pelayanan paspor juga dilakukan dengan membuat akses untuk pemohon agar dapat mengecek status paspornya melalui *website* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Upaya ini dilakukan untuk mengurangi masalah yang terjadi, dimana masih banyak pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi untuk melakukan pengambilan paspor, akan tetapi saat sampai di Kantor Imigrasi paspornya belum dapat diambil. Hal ini terjadi disebabkan adanya gangguan sistem dalam tahap pencetakan paspor. Dikarenakan masalah ini cukup sering terjadi, maka diperlukan adanya solusi terbaik untuk mengatasi hal tersebut. Pengecekan status paspor ini dapat diakses pemohon dengan membuka *website* Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dan memilih bagian pengecekan status paspor, lalu pemohon diarahkan untuk memasukkan kode pembayarannya, dan akan muncul bagaimana status paspor pemohon tersebut. Adanya akses pengecekan status paspor melalui *website* untuk pemohon itu dapat memberi kemudahan dan kenyamanan kepada pemohon.

Adanya akses pengecekan status paspor melalui *website* ini merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor dan memenuhi kebutuhan serta harapan pemohon. Berdasarkan penjelasan Muluk (2008, h.44-45) terkait jenis dan tipologi inovasi pelayanan publik, maka dapat diketahui inovasi yang diterapkan disini termasuk dalam jenis atau tipologi inovasi strategi atau kebijakan dan produk. Inovasi strategi atau kebijakan dilakukan dengan adanya pemikiran dan diskusi dari kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk mencari solusi terbaik atas permasalahan yang terjadi. Masalah ini dapat merugikan pemohon dan menghambat proses pelayanan permohonan paspor. Oleh karena itu, adanya akses pengecekan status paspor pemohon ini adalah salah satu upaya yang tepat. Inovasi produk terlihat dengan adanya akses pengecekan status paspor pemohon melalui *website*. Bila yang sebelumnya pemohon harus datang ke Kantor Imigrasi, akan tetapi setelah ada inovasi yang baru ini maka pemohon dapat memastikan terlebih dahulu status paspornya setelah itu baru ke Kantor Imigrasi. Akan tetapi, inovasi ini belum bisa mencakup semua pemohon karena pemohon yang berusia lanjut sedikit mengalami kesulitan dalam mengoperasikan *website* ini.

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara (2019; h.575-576) yang dapat ditemukan pada adanya akses pengecekan status paspor pemohon melalui *website* adalah *system*, *staff*, dan *skill*. *System* dalam hal ini adalah adanya sistem informasi yang sudah terbentuk untuk menjalankan proses pengecekan status paspor pemohon. *Staff* sebagai pelaksana dan pengelola sistem informasi

dan *website* ini dapat mengelola *website*-nya dengan baik sehingga tidak terjadi gangguan pada *website* tersebut terutama saat digunakan oleh pemohon untuk mengecek status paspornya. *Skill* juga sangat penting dimiliki oleh pegawai yang menjalankan dan mengelola *website* ini, diperlukan adanya pegawai yang mempunyai kemampuan teknologi informasi yang handal untuk menjamin inovasi adanya akses pengecekan paspor melalui *website* ini berjalan dengan baik dan dapat membantu pemohon. Upaya ini dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk membuat pemohon nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga untuk memenuhi kebutuhan pemohon.

6. Pembangunan gedung Kantor Imigrasi yang baru

Memberikan pelayanan yang baik dan prima tidak bisa dipisahkan dengan adanya fasilitas, sarana, dan prasarana yang lengkap dan optimal yang mendukung proses berjalannya pelayanan. Upaya peningkatan proses pelayanan permohonan paspor ini juga dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri melalui pembangunan gedung baru Kantor Imigrasi yang memiliki gedung lebih besar dan memiliki kapasitas jumlah pemohon yang lebih banyak. Pembangunan gedung kantor yang baru ini berada di wilayah Kabupaten Kediri. Terpilihnya daerah tersebut karena Kantor Imigrasi harus mendekati bandara yang memang direncanakan akan dibangun bandara di daerah tersebut. Pembangunan gedung kantor yang baru ini meningkatkan hampir semua aspek pelayanan, seperti loket pelayanan yang lebih banyak, daya tampung ruang pelayanan yang lebih luas, dan beberapa inovasi baru terkait pelayanan yang bisa diterapkan.

Adanya pembangunan gedung Kantor Imigrasi yang baru ini merupakan salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor dan memenuhi kebutuhan serta harapan pemohon. Berdasarkan penjelasan Muluk (2008, h.44-45) terkait jenis dan tipologi inovasi pelayanan publik, maka dapat diketahui inovasi yang diterapkan disini termasuk dalam jenis atau tipologi inovasi strategi atau kebijakan dan produk. Inovasi strategi atau kebijakan terlihat dalam adanya pemikiran dan perencanaan kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk meningkatkan proses pelayanan permohonan paspor dengan membangun gedung kantor baru yang memiliki gedung lebih luas dan fasilitas yang lebih lengkap. Pembangunan gedung kantor yang baru merupakan bentuk inovasi produk dimana terjadinya perubahan pada desain dan produk suatu layanan. Tentunya hal ini untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada pemohon atas pelayanan yang diberikan.

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan publik menurut Anggara (2019, h.575-576) yang dapat ditemukan pada adanya pembangunan gedung Kantor Imigrasi yang baru adalah *strategy* dan *structure*. *Strategy* dimana kepala dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memikirkan dan merencanakan untuk meningkatkan proses pelayanan permohonan paspor dengan membangun gedung pelayanan yang baru agar dapat memberikan kapasitas ruang dan fasilitas yang lebih lengkap kepada pemohon. *Structure* merupakan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan organisasi. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri yang memiliki gedung baru

dan naik kelas menjadi Kelas II membuat struktur organisasinya berubah menjadi lebih luas. Hal ini diterapkan agar masing-masing sub seksi dapat fokus pada tanggungjawab dan tugas pekerjaannya, serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Upaya ini dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri untuk membuat pemohon nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga untuk memenuhi kebutuhan pemohon.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri telah berupaya melakukan peningkatan pada proses pelayanan permohonan paspor. Berdasarkan penelitian terdapat lima upaya terbaru dan memiliki pengaruh cukup besar bagi pemohon paspor. Upaya ini memerlukan dukungan baik dari internal Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri maupun dari eksternalnya agar upaya-upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor ini dapat terimplementasikan dengan baik dan memberi dampak positif bagi pemohon paspor. Upaya-upaya ini harus terus ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan permohonan paspor yang lebih optimal dan maksimal. Upaya-upaya ini juga memiliki kekurangan yang harus dicarikan solusinya agar tidak menghambat berjalannya upaya-upaya yang telah dilakukan agar tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada pemohon.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, penelitian dengan judul Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri), maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur dan proses pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri menggunakan dasar Peraturan Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008. Proses pelayanan permohonan paspor ini merupakan satu kesatuan, dimana untuk mendapatkan paspornya maka pemohon harus melalui semua tahap dari pendaftaran antrean *online* melalui APAPO sampai pengambilan paspor. Prosedur pelayanan permohonan paspor ini telah sesuai prinsip-prinsip atau asas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, prosedur dan proses yang ditetapkan membuat pemohon merasa dimudahkan dan lancar.
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor yang berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri pada dasarnya sudah sangat baik, terlihat pada indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,62 dengan mutu pelayanan A. Sebagian besar unsur-unsur pelayanan juga sudah mendapatkan nilai yang sangat baik. Survei ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik. Pelayanan permohonan paspor yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan pemohon, hal ini terlihat dari respon pemohon yang baik dan memberikan nilai yang baik pula untuk pelayanan permohonan paspor yang diberikan oleh pegawai. Akan tetapi, masih ada beberapa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai yang kurang baik, sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri memiliki tugas dan tanggungjawab lebih untuk meningkatkan nilai unsur pelayanan tersebut.

3. Faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini saling mempengaruhi. Faktor penghambat dan pendukung ini muncul baik dari pegawai-pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri sendiri maupun pemohon dan lingkungan sekitar organisasi. Faktor penghambatnya, yaitu: sistem APAPO dan pelayanan sering terjadi gangguan, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan, kurangnya kemampuan pegawai usia lanjut dalam mengoperasikan pelayanan berbasis elektronik, kurangnya jumlah pegawai, dan listrik yang sering padam dan belum ada genset berkapasitas besar. Sedangkan faktor pendukungnya, yaitu: tampilan dan alur pelayanan yang lebih efektif dan efisien, pegawai mudah beradaptasi dengan adanya perubahan organisasi, sarana dan prasarana yang lengkap dan optimal, adanya kartu akses hanya untuk pemohon paspor, serta kompetensi dan sikap pegawai yang baik, ramah, dan handal. Tanggungjawab

pegawai untuk mengembangkan dan memanfaatkan faktor pendukung yang ada serta mencari solusi untuk mengatasi faktor penghambat yang terjadi.

4. Upaya peningkatan pelayanan permohonan paspor telah diupayakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Upaya-upaya tersebut, yaitu:
terlaksananya layanan paspor simpatik, adanya *drive thru* untuk pengambilan paspor, kerjasama dengan dinas dan instansi lain untuk sosialisasi, adanya halte ramah HAM (Hak Asasi Manusia), adanya pengecekan status paspor melalui *website*, dan pembangunan gedung Kantor Imigrasi yang baru.
Upaya-upaya ini dapat terimplementasi karena adanya dukungan baik dari pegawai maupun dari pemohon paspor. Upaya-upaya ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri kepada pemohon.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk meningkatkan pelayanan permohonan paspor yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri kepada pemohon paspor adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan pada sistem aplikasi APAPO dan sistem keimigrasian. Ditambahkannya daya *database* untuk menggerakkan sistem agar saat digunakan oleh banyak orang tidak mudah *error* atau terjadi gangguan. Selain itu, perlu adanya kebijakan dari kepala kantor terkait berlakunya kode *booking* antrean *online* (APAPO) agar bisa digunakan

dikemudian hari dengan batas waktu satu bulan karena ada pemohon yang harus kembali untuk melengkapi berkas persyaratannya yang kurang.

2. Perlu adanya pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor berbasis elektronik secara berkala dan teratur sesuai arahan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 agar penilaian dapat lebih mendalam. Hal ini disebabkan karena survei kepuasan yang digunakan saat ini tidak sesuai Permenpan No. 14 Tahun 2017 dan tidak dilakukan secara berkala. Sistem target kerja juga dapat diberlakukan agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pemohon. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas aspek-aspek pendukung dan pemberi pelayanan yang masih dianggap kurang.
3. Perlu adanya sosialisasi dengan cakupan yang lebih luas dan besar terkait kelengkapan persyaratan, tata cara pendaftaran paspor, dan aturan-aturan terkait paspor. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang tidak hanya melalui media sosial tetapi juga langsung datang ke masyarakat yang dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi sendiri tidak dengan instansi atau dinas lain sehingga bisa menjadi lebih fokus, dapat juga mendatangi Perseroan Terbatas (PT) dan biro atau travel umroh atau haji. Selain itu, juga dapat memanfaatkan kegiatan CFD (*Car Free Day*) untuk melakukan sosialisasi.
4. Perlu adanya pelatihan atau *workshop* untuk semua pegawai, khususnya pegawai yang berusia lanjut. Pelatihan atau *workshop* ini bisa mengenai cara memanfaatkan teknologi informasi pada pelaksanaan pekerjaan dan cara

memberikan pelayanan yang baik pada pemohon paspor. Hal ini penting dilakukan agar semua pegawai khususnya pegawai yang berusia lanjut dapat mengoperasikan dan memberikan pelayanan yang berbasis elektronik dengan baik dan lancar kepada pemohon paspor.

5. Perlu adanya pengadaan fasilitas penunjang, yaitu genset yang berkapasitas besar. Hal ini penting dilakukan karena Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI

Kediri berada pada daerah yang sering terdampak mati listrik. Adanya genset yang berkapasitas besar ini membuat proses pelayanan permohonan paspor tetap berjalan dan terlaksana dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, perlu memasukkan pengadaan genset yang berkapasitas besar pada anggaran keuangan kantor.

6. Perlu adanya evaluasi secara periodik yang dilakukan oleh kepala kantor bersama kepala seksi dan pegawai-pegawainya. Mengevaluasi pelaksanaan *drive thru* pada pengambilan paspor, kegiatan sosialisasi, dan pengecekan status paspor melalui *website*. Selain itu, juga mengevaluasi kinerja dan pelaksanaan pelayanan, serta rekapitulasi data pengantre yang dapat diakses melalui *website* APAPO. Dengan adanya evaluasi secara periodik agar dapat semakin meningkatkan kinerja pelayanan yang dilakukan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Adni, Dita Fisdian. (2018). Kualitas pelayanan publik pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas I di kota pekanbaru. *Jurnal wedana*, volume IV, no 1 : 498-508.

Anggara, Sahya. 2019. *Ilmu administrasi negara kajian konsep, teori, dan fakta dalam upaya menciptakan good governance*. Bandung: pustaka setia.

Bintari, Suciani Cahya; Zenju, H. Nandang Saefudiin; Purnamasari, Irma. (2017). Kualitas pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I kota bogor. *Jurnal governansi*, volume 3, nomor 1 : 41-52.

Dhewanto, Wawan. 2014. *Manajemen inovasi – peluang sukses menghadapi perubahan*. Yogyakarta: andi offset.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: gajah mada university press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: gava media.

Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: salemba humanika.

Instruksi presiden RI nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*.

Irawan, Bambang. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor imigrasi kelas I samarinda. *Jurnal administrative reform*, vol 5, no 2 : 79-92.

Kementerian hukum dan hak asasi manusia RI direktorat jenderal imigrasi nota dinas nomor imi.1-ot.01.03-1524 tentang usulan peningkatan kelas kantor imigrasi.

Keputusan menteri hukum dan hak asasi manusia republik indonesia nomor m.hh-10.ot.01.03 tahun 2019 tentang peningkatan kelas kantor imigrasi di lingkungan kementerian hukum dan hak asasi manusia.

Margono, S. 2009. *Metodologi penelitian pendidikan komponen MKDK*. Jakarta: PT rineka cipta.

Moenir. 2016. *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: bumi aksara.

Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT remaja rosdakarya.

_____. 2017. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT remaja rosdakarya.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge management kunci sukses inovasi pemerintahan daerah*. Malang: bayumedia publishing.

Pasolong, Harbani. 2017. *Teori administrasi publik*. Bandung: alfabeta.

Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009.

Peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Persyaratan permohonan paspor, layanan antrean paspor *online*, dan jenis layanan WNI dan WNA. *Website* kantor imigrasi kelas II non tpi kediri [on-line]. Diakses pada tanggal 15 Desember 2019 dari <https://kediri.imigrasi.go.id/permohonan-paspor-baru/#>.

Petunjuk pelaksanaan nomor imi-gr.01.01-3155 tahun 2018 tentang implementasi pendaftaran antrean permohonan paspor secara *online*.

Profil kantor imigrasi kelas II non tpi kediri. *Website* kantor imigrasi kelas II non tpi kediri [on-line]. Diakses pada tanggal 10 Desember 2019 dari <https://kediri.imigrasi.go.id/sejarah>.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun customer loyalty*. Yogyakarta: graha ilmu.

Ratminto. dan Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: pustaka pelajar.

Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: nuansa.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta: graha ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metodologi penelitian kuantitatif: untuk bidang ilmu administrasi, kebijakan publik, ekonomi, sosiologi, komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Yogyakarta: graha ilmu.

_____. 2014. *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: PT bumi aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: alfabeta.

_____. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabeta.

_____. 2017. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: alfabeta.

Surat edaran direktur jenderal imigrasi nomor imi-um.01.01-4166 tanggal 16 oktober 2017 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrean permohonan paspor secara *online*.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-undang nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian.

Wibowo. 2011. *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT raja grafindo persada.

Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi administrasi*. Jakarta: bumi aksara.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Riset Penelitian/Survei Skripsi


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Malang : Jalan Veteran Malang, 65145, Indonesia
Telp.: +62-341-551611, 575777; Fax : +62-341-565420
Kediri : Raya Mrican, Kota Kediri 64114, Indonesia
Telp.: +62-354-770733, 770766; Fax : +62-354-770763
http://www.ub.ac.id E-mail: ubkampus3@ub.ac.id

No. : 2281/UN10.A40/PP/2019
Lampiran : -
Perihal : Pengantar Riset Penelitian/ Survey Skripsi

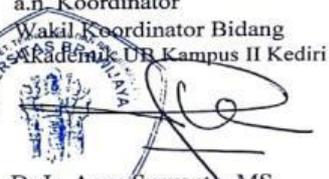
Yth.
Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri
Jalan Insinyur Sutami No.16 , Banjaran
Kec.Kota Kediri - Kota Kediri

Berkenaan dengan kegiatan Akademik Skripsi, pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Semester Ganjil TA. 2019/2020, pada mahasiswa:

nama : Novan Dwi Nugroho
NIM : 165030107113001
program studi : Ilmu Administrasi Publik
fakultas : Ilmu Administrasi
judul penelitian : Efektifitas Pelayanan Keimigrasian Dalam Permohonan Paspor Berbasis *Electronic Government* (Studi Pada kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri).

Mohon dapat diijinkan untuk melaksanakan kegiatan Riset Penelitian/ Survey Skripsi selama 3 Bulan (Terhitung mulai tanggal 01 September s/d 30 Nopember 2019).

Atas kerjasama dan bantuan untuk kegiatan tersebut, diucapkan terimakasih.

Kediri, 27 AUG 2019
a.n. Koordinator
Wakil Koordinator Bidang
Akademik UB Kampus II Kediri

Dr. Ir. Agus Suryanto, MS.
NIP.195508181981031 1 008f

Lampiran 2. Perpanjangan Pengantar Riset Penelitian/Survei Skripsi


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Malang : Jalan Veteran Malang, 65145, Indonesia
Telp.: +62-341-551611, 575777; Fax : +62-341-565420
Kediri : Raya Mrican, Kota Kediri 64114, Indonesia
Telp.: +62-354-770733, 770766; Fax : +62-354-770763
http: //www.ub.ac.id E-mail: ubkampus3@ub.ac.id

No. : 3262 /UN10.A40/PP/2019
Lampiran : -
Perihal : Pengantar Riset Penelitian/ Survey Skripsi

Yth.
Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri
Jalan Insinyur Sutami No.16 , Banjaran
Kec.Kota Kediri - Kota Kediri

Berkenaan dengan kegiatan Akademik Skripsi, pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada mahasiswa:

nama : Novan Dwi Nugroho
NIM : 165030107113001
program studi : Ilmu Administrasi Publik
fakultas : Ilmu Administrasi
judul penelitian : Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor Berbasis Elektronik (Studi Pada kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri).

Mohon dapat diijinkan untuk melaksanakan kegiatan Riset Penelitian/ Survey Skripsi selama 3 Bulan (Terhitung mulai tanggal 02 Desember 2019 s/d 28 Februari 2020).

Atas kerjasama dan bantuan untuk kegiatan tersebut, diucapkan terimakasih.

Kediri, 25 NOV 2019
a.n. Koordinator
Wakil Koordinator Bidang
Akademik UB-Kampus II Kediri

Dr.Ir. Agus Suryanto, MS.
NIP.195508181981031 1 008

Lampiran 3. Izin Melakukan Riset Penelitian



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR
KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI KEDIRI
Jl. Ir. Sutami No.16 Kediri 64124
Telp. (0354) 688307, Fax. (0354) 688987
Email : imigrasi.kediri@gmail.com

Nomor : W15.IMI.IMI8-UM.01.01-724 26 September 2019
Sifat : Segera.
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Izin Melakukan Riset Penelitian

Yth. Koordinator Bidang Akademik Universitas Brawijaya Kampus II
Di
Kediri

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 2281/UN10.A40/PP/2019 Tanggal : 27 Agustus 2019 Perihal : Pengantar Riset Penelitian/ Survey Skripsi, bersama ini kami sampaikan bahwa kami mengizinkan mahasiswa :

Nama : Novan Dwi Nugroho
NIM : 1650301071130001
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Administrasi

Untuk melakukan kegiatan riset penelitian/ survey skripsi dengan judul "Efektifitas Pelayanan Keimigrasian Dalam Permohonan Paspor Berbasis *Electronic Government*" di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kediri selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal 01 September s/d 30 November 2019.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Kepala Kantor

Rakha Sukma Purnama
NIP.19820905 200012 1 001

Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Malang : Jalan Veteran Malang, 65145, Indonesia
Telp.: +62-341-551611, 575777; Fax : +62-341-565420
Kediri : Jalan Raya Mrican, Kota Kediri 64111, Indonesia
Telp.: +62-354-770733, 770766; Fax : +62-354-770763
http://www.ub.ac.id E-mail: ubkampus3@ub.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 2570 /UN10.A40/PP/2019

Wakil Koordinator Bidang Akademik Universitas Brawijaya Kampus II, memperhatikan Surat Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal 06 September 2019, dengan ini menugaskan kepada Saudara yang tersebut pada surat ini, sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya :

nama	: Siswidiyanto, Dr., Drs, Ms
NIP	: 196007171986011002
tugas	: Dosen Pembimbing I
nama	: Martina Purwaning Diah, S.AP.,M.AP
NIP	: 2013048503212001
tugas	: Dosen Pembimbing II

Sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa program S-I (Strata-1)

nama	: Novan Dwi Nugroho
NIM	: 165030107113001
jurusan	: Ilmu Administrasi Publik

Demikian surat ini dibuat untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Kediri, 10 SEP 2019
a.n. Koordinator
Wakil Koordinator Bidang Akademik
UB Kampus II Kediri

Dr. Ir. Agus Suryanto, MS.
NIP.195508181981031 1 008

Tembusan:

1. Koordinator UB Kampus II (sebagai laporan)
2. Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik UB Kampus II
3. Dosen Pembimbing
4. Mahasiswa yang Bersangkutan
5. Arsip

Lampiran 5. Kuesioner

KUESIONER

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor

Bapak/Ibu/Saudara yang saya hormati,

Saya Novan Dwi Nugroho mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya sedang melakukan penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Permohonan Paspor dalam rangka penyusunan skripsi. Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap, sejujur-jujurnya, dan sesuai dengan keadaan yang ada. Kejujuran jawaban akan memberikan manfaat yang sangat berarti bagi penelitian ini dan semoga hasilnya juga dapat berguna untuk memberikan bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI KEDIRI					
Petunjuk : Isilah dan berilah tanda silang (x) atau arsir sesuai data responden					
Tanggal Survei	2019	Jam Survei	<input type="radio"/> 08.00-12.00	<input type="radio"/> 13.00-16.00	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki	<input type="radio"/> Perempuan	Usia:	Tahun	
Pendidikan	<input type="radio"/> SD	<input type="radio"/> SMP	<input type="radio"/> SMA	<input type="radio"/> S1	
Pekerjaan	<input type="radio"/> PNS/TNI/POLRI	<input type="radio"/> Pegawai swasta	<input type="radio"/> Wirausaha	<input type="radio"/> Lainnya	
Penghasilan Perbulan	<input type="radio"/> Tidak/Belum Berpenghasilan	<input type="radio"/> Rp. 1.000.000,- – Rp. 3.000.000,-	<input type="radio"/> Rp. 3.000.000,- – Rp. 5.000.000,-	<input type="radio"/> > Rp. 5.000.000,-	
Jenis Layanan yang Diterima	<input type="radio"/> < Rp. 500.000,-	<input type="radio"/> Rp. 500.000,- – 1.000.000,-	<input type="radio"/> > Rp. 5.000.000,-		
Petunjuk : Berilah tanda silang (x) atau lingkari (O) sesuai jawaban Anda					
NO	PERTANYAAN	KINERJA KEPUASAN MASYARAKAT			
A	PERSYARATAN PELAYANAN; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif	4	3	2	1
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan standar pelayanannya/jenis pelayanannya?	Sangat Sesuai	Sesuai	Jelas	Kurang Jelas
2	Apakah persyaratan pelayanan tertulis dengan jelas, detail, lengkap (semua syarat sudah tertulis jelas, tidak ada syarat yang belum terinformasikan)	Sangat Jelas	Jelas	Kurang Jelas	Tidak Jelas
Keluhan/saran/keinginan:					
B	PROSEDUR PELAYANAN; adalah tata cara pelayanan yang diberikan bagi menyelesaikan seluruh proses pelayanan	4	3	2	1
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dan kesesuaian prosedur/alur dalam proses pelayanan?	Sangat Mudah & Sesuai	Mudah & Sesuai	Kurang Mudah & Sesuai	Tidak Mudah & Sesuai
4	Apakah masih ada petugas meminta imbalan uang/barang (pungutan liar/pungli) dan praktik percaloan untuk mempercepat proses?	Tidak Ada	Jarang	Banyak	Sangat Banyak
Keluhan/saran/keinginan:					
C	WAKTU PELAYANAN; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan	4	3	2	1
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan?	Sangat Cepat	Cepat	Kurang Cepat	Tidak Cepat

6	Apakah proses penyelesaian pelayanan sudah tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan?	Sangat tepat	Tepat	Kadang Terlambat	Sering Terlambat
Keluhan/saran/keinginan:					
D	BIAYA/TARIF ; adalah tarif yang dikenakan	4	3	2	1
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran tarif dalam pelayanan?	Murah	Cukup Murah	Mahal	Sangat Mahal
Keluhan/saran/keinginan:					
E	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN ; adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan	4	3	2	1
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
Keluhan/saran/keinginan:					
F	KOMPETENSI PELAKSANAAN ; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	4	3	2	1
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Sangat Kompeten	Kompeten	Kurang Kompeten	Tidak Kompeten
10	Petugas menjawab pertanyaan/keluhan kita dengan baik, teliti, cepat, dan tepat	Sangat Sering	Sering	Jarang	Tidak Ada
Keluhan/saran/keinginan:					
G	PERILAKU PELAKSANA ; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan	4	3	2	1
11	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?	Sangat Sopan & Ramah	Sopan & Ramah	Kurang Sopan & Ramah	Tidak Sopan & Ramah
Keluhan/saran/keinginan:					
H	SARANA DAN PRASARANA ; adalah teknologi dan peralatan lain yang digunakan dalam memberikan pelayanan	4	3	2	1
12	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan? (ruang pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, kantin, mushola, AC, dan toilet)	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
13	Kemudahan sistem pelayanan antrean pendaftaran paspor secara <i>online</i> (aplikasi Antrean Pendaftaran Paspor Secara <i>Online/APAPO</i>)	Sangat Mudah	Mudah	Kurang Mudah	Tidak Mudah
14	Pelayanan tidak memerlukan antrean yang lama dan membosankan	Sangat Lancar	Lancar	Cukup	Panjang/Buruk
Keluhan/saran/keinginan:					
I	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN ; adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	4	3	2	1
15	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan (komplain), saran, dan masukan pengguna layanan? (tempat pengaduan/ <i>hotline/call center/website</i>)	Dikelola dengan Baik	Berfungsi Maksimal	Ada Tapi Tidak Berfungsi	Tidak Ada
Keluhan/saran/keinginan:					

Lampiran 6. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apakah persyaratan permohonan paspor yang tertulis sudah detail dan sesuai dengan kenyataan/pelaksanaan?
2. Apakah prosedur dan alur pelayanan permohonan paspor sudah termasuk mudah? Bila belum tolong ceritakan kesulitan yang dihadapi?
3. Apakah proses pelayanan permohonan paspor sudah termasuk cepat dan tepat waktu penyelesaiannya?
4. Bagaimanakah cara pegawai memberikan pelayanan (berkompeten, sopan, dan ramah)?
5. Apakah ada pegawai yang minta imbalan uang/barang (pungutan liar) dan praktik percaloan?
6. Apakah sarana prasarana yang ada sudah lengkap dan nyaman?
7. Bila pernah melakukan pengaduan/komplain, bagaimanakah penanganan pegawai terhadap pengaduan/komplain?
8. Apakah pemohon paspor sudah merasa puas dengan pelayanan pegawai?
9. Apakah faktor penghambat dalam proses pelayanan permohonan paspor?
10. Apakah faktor pendukung dalam proses pelayanan permohonan paspor?
11. Apakah upaya-upaya yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan proses pelayanan permohonan paspor?

Lampiran 7. Curriculum Vitae

A. Identitas Diri

Nama : Novan Dwi Nugroho

Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 8 November 1997

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Kristen

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat Asal : Jl. Melati, Gang Al-fatah, RT/RW 037/007, Desa
Doko, Kec. Ngasem, Kab. Kediri, Jawa Timur

Nomor Induk Mahasiswa : 165030107113001

Fakultas / Jurusan : Ilmu Administrasi / Publik

Universitas : Brawijaya

Telepon/Handphone : 081515810015

Email : n_novandwi@yahoo.com

**B. Riwayat Pendidikan**

No.	Pendidikan	Tahun
1	SDN Sukorejo 1 Kabupaten Kediri	2004-2010
2	SMPN 5 Kota Kediri	2010-2013
3	SMAN 2 Kota Kediri	2013-2016
4	Fakultas Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya	2016-2020