

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI
KABUPATEN KERINCI**

SINTIA NOVELIA, H.MATRAMAWI , YUDI KADRI

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh.

Email :

Sintianovelia26@gmail.com

ABSTRACT

Sintia Novelia. NPM. 19100782010036. Analysis Of the quality of public services in making passports at the Class II Non Tpi Immigration office, Kerinci Regency Supervisor I Drs. H.Matramawi.,MM. Supervisor II Yudi Kadri.,M.Kom. This research is entitled analysis of the quality of public services in making passports at the Class II Non tpi Immigration Office in Kerinci Regency. The aim of this research is find out the quality of public services in making passports at the Class II Non Tpi Kerinci Immigration office. This research uses a qualitative research approach where data is obtained through interviews with several informants using snowball sampling techniques and using interview guidelines which are then data through data reduction, data interpretation, and drawing conclusions so that accurate information can be obtained. In this research the author found efforts to improve service quality, the passport completion process took 4 days, performance evaluations were carried out to improve the maximum quality of public services.

ABSTRAK

Sintia Novelia. NPM. 19100782010036. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Pengawas I Kabupaten Kerinci Drs. H.Matramawi.,MM. Pembimbing II Yudi Kadri.,M.Kom. Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non tpi Kabupaten Kerinci. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana data diperoleh melalui wawancara terhadap beberapa informan dengan menggunakan teknik snowball sampling dan menggunakan pedoman wawancara yang kemudian data melalui reduksi data, interpretasi data, dan penarikan kesimpulan sehingga dapat diperoleh informasi yang akurat. Dalam penelitian ini penulis menemukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, proses penyelesaian paspor memakan waktu 4 hari, evaluasi kinerja dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang maksimal.

I.PENDAHULUAN

Negara Indonesia berada diantara Negara berkembang lainnya yang tidak akan menutup hal kemungkinan akan terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar Wilayah Indonesia yang sering disebut dengan istilah Keimigrasian. Dengan adanya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatkan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri salah satunya adalah surat perjalanan Indonesia atau paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu).

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak akan ada apa-apanya manakala pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam mewujudkan *Good governance* yang menyatakan bahwa salah satu wujud tata pemerintahan yang baik, dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pada BAB III “Masuk Dan Keluar Wilayah Indonesia” .Pasal 8

1. Setiap orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku.
2. Setiap Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia wajib memiliki Visa yang sah dan masih berlaku, kecuali ditentukan lain berdasarkan Undang-Undang ini dan perjanjian Internasional.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang keimigrasian pasal 1 :

Dalam Peraturan Pamarintah ini yang dimaksud dengan :

1. Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara.
2. Wilayah Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Wilayah Indonesia adalah seluruh Wilayah Indonesia serta zona tertentu yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang.
3. Orang Asing adalah orang yang bukan warga Negara Indonesia
4. Tempat Pemeriksaan Imigrasi adalah tempat pemeriksaan di pelabuhan laut, Bandar udara, pos lintas batas, atau tempat lain sebagai tempat masuk dan keluar Wilayah Indonesia.

5. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian.
6. Alat Angkut adalah kapal laut, pesawat udara, atau sarana transportasi lain yang lazim digunakan, baik untuk mengangkut orang maupun barang.
7. Penanggung jawab Alat Angkut adalah pemilik, pengurus, agen, nahkoda, kapten kapal, kapten pilot, atau pengemudi Alat Angkut yang bersangkutan.
8. Tanda Masuk adalah tanda tertentu berupa cap yang dibutuhkan pada Dokumen perjalanan warga Negara Indonesia dan Orang Asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh Pejabat Imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan masuk Wilayah Indonesia.
9. Tanda Keluar adalah tanda tertentu berupa cap yang dibutuhkan pada Dokumen Perjalanan warga Negara Indonesia dan Orang Asing, baik manual maupun electronic, yang diberikan oleh pejabat Imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan keluar Wilayah Indonesia.
10. Izin masuk kembali adalah izin tertulis yang diberikan oleh Pejabat Imigrasi kepada Orang Asing pemegang izin tinggal terbatas dan izin Tinggal tetap untuk masuk kembali ke wilayah indonesia.
11. Dokumen perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara, perserikatan Bangsa-Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya.
12. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia adalah paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia.
13. Dokumen keimigrasian adalah Dokumen perjalanan Republik Indonesia dan izin Tinggal yang dikeluarkan oleh Pejabat dinas Luar Negeri.
14. Paspor Kebangsaan adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Negara asing kepada warga negaranya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.
15. Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.
16. Surat perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Surat Perjalanan Laksana Paspor adalah dokumen pengganti paspor yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

17. Visa Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Visa adalah Keterangan tertulis, baik secara manual maupun elektornik yang diberikan oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan perjalanan ke Wilayah Indonesia dan menjadi dasar untuk pemberian Izin Tinggal.
18. Izin Tinggal adalah izin yang diberikan kepada Orang Asing oleh pejabat Imigrasi atau pejabat Dinas Luar Negeri baik secara manual maupun elektronik untuk berada di Wilayah Indonesia.
19. Izin Tinggal Tetap adalah izin yang diberikan kepada Orang Asing tertentu untuk bertempat tinggal menetap di Wilayah Indonesia.
20. Pinjamin adalah orang atau korporasi yang bertanggung jawab atas keberadaan dan kegiatan Orang Asing selama berada di Wilayah Indonesia.
21. Korporasi adalah kumpulan orang dan/atau kekayaan yang terorganisasi, baik merupakan badan hukum.
22. Intelijen Keimigrasian adalah kegiatan penyelidikan Keimigrasian dan pengamanan Keimigrasian dalam rangka penyajian informasi melalui analisis guna menetapkan perkiraan keadaan Keimigrasian yang dihadapi atau yang akan dihadapi.
23. Tindakan Administratif Keimigrasian adalah sanksi administratif yang ditetapkan Pejabat Imigrasi terhadap Orang Asing di luar proses peradilan.
24. Rumah Detensi Imigrasi adalah unit pelaksana teknik yang menjalankan Fungsi Keimigrasian sebagai tempat penampungan sementara bagi Orang Asing yang dikenai Tindakan Administratif Keimigrasian.
25. Ruang Detensi Imigrasi adalah tempat penampungan sementara bagi Orang Asing yang dikenai Tindakan Administratif Keimigrasian yang dikenai Tindakan Administratif Keimigrasian yang berada di Direktorat Jenderal Imigrasi dan kantor Imigrasi.
26. Detensi adalah Orang Asing penghuni rumah Detensi Imigrasi yang telah atau ruang Detensi Imigrasi atau Ruang Detensi Imigrasi yang telah mendapatkan keputusan pendetensian dari pejabat Imigrasi.
27. Pencegahan adalah larangan sementara terhadap orang untuk keluar dari Wilayah Indonesia berdasarkan alasan Keimigrasian atau alasan lain yang ditentukan oleh Undang-Undang.
28. Penangkalan adalah larangan terhadap Orang Asing untuk masuk Wilayah Indonesia berdasarkan alasan Keimigrasian.
29. Penyeludupan Manusia adalah perbuatan yang bertujuan mencari keuntungan, baik secara langsung maupun untuk orang lain yang membawa seseorang atau kelompok orang, baik secara terorganisasi maupun tidak terorganisasi, atau memerintahkan orang lain untuk membawa seseorang atau kelompok orang, baik secara terorganisasi maupun tidak terorganisasi, yang tidak memiliki hak secara sah untuk memasuki Wilayah Indonesia

dan / atau masuk wilayah Negara lain yang orang tersebut tidak memiliki hak untuk memasuki wilayah tersebut secara sah, baik dengan menggunakan dokumen sah maupun dokumen palsu, atau tanpa menggunakan Dokumen palsu, baik melalui pemeriksaan imigrasi maupun tidak.

30. Dekorasi adalah tindakan paksa mengeluarkan Orang Asing dari Wilayah Indonesia
31. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia.
32. Direktorat Jenderal adalah Direktorat Jenderal Imigrasi
33. Pejabat imigrasi adalah pegawai yang telah melalui pendidikan khusus Keimigrasian dan memiliki keahlian teknis keimigrasian serta memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang mengenai Keimigrasian.
34. Penyidik Pegawai Negeri Sipil Keimigrasian yang selanjutnya disebut PPNS keimigrasian adalah Pejabat Imigrasi yang diberi wewenang oleh Undang-Undang untuk melakukan penyidikan tindak pidana Keimigrasian
35. Petugas Pemeriksaan Pendaratan adalah pegawai imigrasi yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Imigrasi untuk melakukan pemeriksaan terhadap orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia.
36. Pejabat Dinas Luar Negeri adalah pegawai Negeri Sipil yang telah mengikuti pendidikan dan latihan khusus untuk bertugas di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.
37. Perwakilan Republik Indonesia adalah kedutaan Besar Republik , dan konsulat Republik Indonesia.

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang Ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini akan timbulnya kerawanan sosial.

Perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini untuk dapat segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Sayangnya upaya menuju kepada perbaikan tersebut masih sebatas *lips service*. Buruknya pelayanan publik berimplikasi dalam terhadap kepercayaan

masyarakat kepada pemerintahan. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan tersebut terektualisasi dalam bentuk proses dan demokrasi yang cenderung tidak sehat, hal itu menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahannya.

Kantor Imigrasi Kabupaten kerinci merupakan bagian pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik dalam pembuatan paspor bagi masyarakat. Namun masih dijumpai beberapa kekurangan dalam pelayanan yang ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kabupaten kerinci. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah itu sendiri.

Ini berarti kualitas pelayanan dari Kantor Imigrasi Kabupaten kerinci masih belum maksimal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kabupaten kerinci harus dapat melaksanakan kualitas yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat kabupaten kerinci.

Imigrasi merupakan perpindahan orang dari suatu Negara ke Negara lain, dimana orang tersebut bukan merupakan warga Negara itu sendiri. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh Imigran, sedangkan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap Imigran.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Kantor Imigrasi kabupaten kerinci merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas Keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor merupakan surat izin bagi setiap warga Negara untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar negeri. paspor merupakan syarat penting dari sebuah perjalanan menuju daerah yang tidak dikuasai oleh Negara asal, atau orang dari Negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain apabila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Pengurusan paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari Negara asal dengan Negara yang akan menjadi tempat tujuan. Era globalisasi telah terpengaruhi sistem perekonomian Negara Republik Indonesia dan untuk mengatisipasinya diperlukan perubahan peraturan Perundang-Undangan baik dibidang ekonomi, industri perdagangan, transportasi, ketenagakerjaan, maupun peraturan dibidang lalu lintas orang barang. Perubahan tersebut diperlukan untuk lebih dapat meningkatkan intensitas hubungan Negara Republik Indonesia dengan

dunia Internasional yang mempunyai yang mempunyai dampak yang sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas Keimigrasian.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 18 Tahun 2022 Pasal 22, proses penerbitan paspor biasa paling lama 4 (empat hari) kerja sejak selesainya pemeriksaan terhadap permohonan dokumen kelengkapan.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik diantaranya dengan menetapkan standar pelayanan, Artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan yang berkualitas, standar pelayanan juga akan menunjukkan bagaimana kinerja pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing pegawai.

Lembaga penyedia layanan sektor publik, harus terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif. Penyediaan pelayanan juga harus mempermudah akses kepada seluruh masyarakat bagi setiap unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik juga harus selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan, penyelenggara pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaharuan dan penyempurnaan, baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak lembaga. Sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan

Untuk itu penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KABUPATEN KERINCI.**

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lexy meleong didalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Monique Henink, et all. (2011: 8-9) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang mengizinkan peneliti untuk mengamati pengalaman secara mendetail, dengan menggunakan metode yang spesifik seperti wawancara mandalam, *focus group discussion* (FGD), observasi (pengamatan), analisis isi, metode virtual, dan sejarah hidup atau biografi.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang

akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai suatu gejala atau fenomena yang dialami oleh kantor imigrasi kota sungai penuh, dimana manusia merupakan instrument penelitian dan penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Penelitian Deskriptif adalah penelitian tentang gejala dan keadaan yang dialami oleh subyek yang telah diteliti yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau obyek panel (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain). Pokok permasalahan yang akan diteliti adalah tentang pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kota sungai penuh.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat obyek penelitian adalah di kantor imigrasi kabupaten kerinci yang beralamat di sungai penuh Jl. Imam bonjol, kota sungai penuh, jambi 371112 nomor telepon 08113581962. Kantor Imigrasi merupakan tempat pelayanan pembuatan paspor, serta perizinan tempat tinggal. Peneliti akan mendapatkan data yang diinginkan di kantor Imigrasi Kabupaten kerinci sebagai tempat penelitian tugas akhir.

3.3 Kehadiran Peneliti

Pendekatan penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dimana kehadiran peneliti dilapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Kehadiran peneliti adalah untuk menemukan alat mengeksplorasi data-data yang terkait dengan focus penelitian, penelitian merupakan instrument kunci dalam menangkap makna dan sekaligus alat pengumpulan data. Penelitian kualitatif, instrument dalam pengumpulan data selain dari peneliti sendiri sebagai pengumpul data utama, terdapat juga alat-alat bantu dan berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan sebagai penunjang keabsahan hasil penelitian, sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan. Kehadiran peneliti di lokasi penelitian yaitu agar diketahui statusnya oleh objek atau informan.

3.4. Teknik Pemilihan Informan

Untuk pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) yaitu memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu menjelaskan gejala sosial yang berkaitan dengan penelitian ini. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2004).

Prinsip pengambilan informan pada penelitian kualitatif, yaitu :

1. Prinsip Kesesuaian

Informan dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan sesuai dengan topik penelitian.

2. Jumlah Informan

Jumlah informan sangat tergantung pada pencapaian tujuan penelitian, artinya bila masalah-masalah dalam penelitian yang diajukan sudah terjawab dari para informan, maka jumlah tersebut adalah tepat.

3. Prinsip Kecukupan

Informasi yang diperoleh dari informan sudah dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian.

Tabel 3.1
Daftar Nama-Nama Informan

NO	Nama	Jabatan	Jenis Informan
1	RIDHO PERSADA PUTRA, S.Tr.Im	Kepala Subjeksi Dokumen Perjalanan	Key Informan
2	ALBABUN ILHAM, A.Md	Kepala Seksi Dokumen Dan Izin Tinggal Keimigrasian	Informan
3	OZI PANDU P.S, SE	Verifikasi Dokumen Keimigrasian	Informan
4	FAJAR MAULANA KURNIAWAN S.Hum	Status Cetak Paspor	Informan
5	DEVI KASMIRA		Masyarakat
6	NODA		Masyarakat
7	LIDIAWATI		Masyarakat
8	RIRIN		Masyarakat
9	NOVITA		Masyarakat

3.5. Data dan Sumber Data

3.5.1 Data Penelitian

Data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih merupakan fakta-fakta verbal berupa keterangan-keterangan. Penelitian data kualitatifnya berupa sejarah berdirinya kantor imigrasi kota sungai

penuh dan struktur organisasi data ini didapatkan dengan melakukan wawancara dengan informan bersifat objektif.

3.5.2 Sumber Data

Sumber Data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data diperoleh. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan melakukan studi kasus di kantor imigrasi kota sungai penuh. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan pengumpulan data, sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data primer yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. “data diperoleh dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran dan alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari pihak kantor imigrasi kota sungai penuh sebagai obyek penelitian yaitu data mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor. Sumber data primer adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati dan diwawancarai. Data primer terdiri dari dua hal yaitu :
 - i. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Sumber data ini peneliti melakukan wawancara dengan karyawan sub bagian tata usaha urusan kepegawaian serta karyawan yang bekerja di kantor imigrasi kota sungai penuh.
 - ii. *Place*, yaitu data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi langsung berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian. Peneliti melihat keadaan atau situasi di lokasi penelitian, yaitu dengan mengamati situasi dan kondisi di kantor imigrasi kota sungai penuh.
- b. Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, berupa bukti, catatan atau laporan histories yang tersusun arsip.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang di perlukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Observasi adalah cara untuk mengumpulkan data dengan mengamati atau mengobservasi obyek peneliti ini digunakan untuk mengumpulkan data penelitian di lapangan tentang kualitas

pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kota sungai penuh.

Metode observasi digunakan sebagai pengamatan yang dilakukan terkait dengan lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yaitu penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kemudahandalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam standar pelayanan yang diterapkan, kemampuan menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, waktu pelayanan yang diberikan, merespon keluhan pelanggan, jaminan tepat waktu pelayanan, mempunyai jaminan kepastian biaya, mendahulukan kepentingan konsumen atau pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah, apakah bersifat membeda-bedakan atau diskriminatif, dan melayani setiap pelanggan.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono, (2019:304) wawancara merupakan pertemuan dua orang yang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Dalam objek penelitian ini digunakan teknik wawancara tak berstruktur, yakni wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data. Pedoman wawancara yang akan digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

2. Dokumen

Menurut Sugiyono, (2019:314) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Merupakan perlengkapan dari pengguna metode observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, disekolah, di tempat kerja, dimasyarakat dan autobiografi. Hasil penelitian juga semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademika dan seni yang telah ada.

3.6.1 Alat-Alat Wawancara

Menurut sugiyono, (2019:313) supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan alat-alat, sebagai berikut :

- a. Buku Catatan, berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data. Sekarang sudah banyak computer yang kecil,

- notebook yang dapat digunakan untuk membantu mencatat hasil wawancara.
- b. Handphone (HP), berfungsi untuk merekam semua percakapan atas pembicaraan. Penggunaan handphone dalam wawancara perlu mengkonfirmasi atau memberi tahu terlebih dahulu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
 - c. Camera, untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya dokumentasi maupun foto di dalam sebuah penelitian ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian dan akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut sugiyono, (2019:318) dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, dimana sudah jelas, dimana analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau mengkaji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Miles dan Huberman, menurut Sugiyono (2019:321) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data dan kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1). Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keeluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Analisis data penelitian ini melalui wawancara dengan informan, setelah melakukan wawancara kemudian menganalisis dengan membuat transkrip atau hasil wawancara dengan menuliskan kembali hasil wawancara, kemudian dijadikan reduksi data yaitu mencatat dan mengambil inti dari informasi yang sesuai dengan konteks penelitian. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat di sederhanakan dalam berbagai cara diantaranya ringkasan uraian, menggolongkan dan menyelksi.

Reduksi data merupakan proses pembinaan, pemusatan, perhatian, mengabstraksikan dan pentranformasian data kasar dari lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang focus, penting dalam penelitian dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

2). Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang dihasilkan dari observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi dikumpulkan sehingga tersusun yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan, yang disajikan antara lain dalam bentuk teks naratif, matriks, jaringan data yang direduksi selanjutnya dipaparkan. Pemaparan dilakukan sesuai hasil analisa (pengamatan) yang telah dilakukan.

3) Kesimpulan (*Conclusion drawing/verification*)

Menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan pengumpulan data, maka kesimpulan yang akan dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada . temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Kesimpulan adalah tinjauan ulang atau kesimpulan yang timbul dari data setelah diuji kebenarannya. Penerikan kesimpulan data dan verifikasi atau jawaban dari rumusan masalah dalam analisis kualitatif yang bersifat sementara dan akan berkembang atau berubah apabila ditemukan bukti yang kuat dan mendukung pada pengumpulan data. Apabila kesimpulan didukung oleh bukti yang kuat atau konsisten pada saat ditemukan kembali dilapangan maka kesimpulan diperoleh akurat atau kredibel, kesimpulan dapat berupa teori deskripsi atau objek gambaran yang tidak jelas menjadi jelas setelah diteliti.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data pada penelitian ini dengan menggunakan Triangulasi. Triangulasi dalam pengkajian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecek dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, Sugiyono (2019:68). Berikut ini merupakan Macam-Macam Triangulasi :

1. Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel.

3.9 Unit Analisis

Menurut Sugiyono, (2016:54) unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang diteliti. Unit analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai pembahasan yang sesuai dengan indikator dapat dikatakan bahwa bagian-bagian menjadi indikator tersebut dapat dijelaskan sesuai dengan macam-macam Triangulasi sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang ada yang diperoleh dari informan penelitian memiliki sudut pandang yang berbeda-beda.
2. Triangulasi Teknik, menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara siang dan pagi hari pada saat narasumber beristirahat bekerja
4. Triangulasi Data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu objek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

Transparansi

Transparansi adalah memberikan informasi pengelolaan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawabannya.

Akuntabilitas

Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela didalam bukunya menjelaskan akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat di[ertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisional

Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela didalam bukunya menjelaskan Kondisional,yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

Partisipatif

Prof.Dr.Lijan Poltak Sinambela didalam bukunya menjelaskan Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

1. **Transparansi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan public pada kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Kabupaten Kerinci sudah terlaksana secara Transparan dalam melayani masyarakat.

2. **Akuntabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik pada kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi kabupaten kerinci, seluruh petugas imigrasi sudah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3. **Kondisional**

berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan public pada kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi kabupaten kerinci sudah melakukan pelayanan secara kondisional dimana dalam hal ini seluruh petugas imigrasi sudah bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

4. **Partisipatif**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kantor imigrasi kelas II non tpi kabupaten kerinci sudah bekerja secara efektif dan sejauh ini seluruh petugas imigrasi juga sudah memenuhi aspirasi kebutuhan dan harapan dari masyarakat, dimana pelayanan pembuatan paspor juga sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmatnya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Kabupaten Kerinci.” Ucapan terimakasih penulis kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahsyar, A. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1 (2), 81–90." (2011).
- Muharam, Alfathur, Paranio Rajata Butar Butar, and Muhammad Rizky Yoga Wibawanto. "Implementasi Fungsi Keimigrasian dalam Keamanan Negara." *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 4.2 (2022): 573-582.
- Mukhtar, Sidratahta. "Keamanan Nasional: Antara Teori Dan Prakteknya Di Indonesia 1." *Sociae Polites* (2017): 127-137.
- Osborne dalam Prof. Dr.Lijan Poltak. (n.d.). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2021 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- Poltak, G. dalam P. D. L. (n.d.). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK.
- Poltak, P. D. L. (2006:5). (n.d.). REFORMASI PELAYANAN PUBLIK.
- Putri, Rima Sari Indra. "Penguatan Fungsi Keimigrasian Sebagai Fasilitator Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat Dalam Rencana Strategis Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2020-2024." *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 3.1 (2020).
- Rahmawati, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).
- Rohman, Abd, Yayang Hanafi, and Willy Tri Hardianto. "Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik." *Reformasi* 9.2 (2019): 153-160.
- Setiowati, Lusy. *Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)*. Diss. UIN SUNAN KALIJAGA, 2016
- Suhardin, Yohanes. "Peranan hukum dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat." *Jurnal Hukum Pro Justitia* 25.3 (2007).
- Suhartoyo, S. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2 (1), 143–154." (2019).
- Undang-Undang (UU) NO. 25 LN. 2009/ NO.112, TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Widanti, Ni Putu Tirka. "Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jurnal Abdimas Peradaban* 3.1 (2022): 73-85.

Yuaningsih, Lilis, et al. "Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung." *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial* 18.3 (2020): 43-50.