



**PROSES LAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS II KABUPATEN JEMBER MELALUI
PROGRAM PELAYANAN PASPOR TERPADU**

*(The Process of Passport Services in Office Immigration of class II,
Jember District Through Integatred Passport Service Program)*

SKRIPSI

Oleh

**Hukmi Ahadiyah
NIM 130910201008**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PROSES LAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS II KABUPATEN JEMBER MELALUI
PROGRAM PELAYANAN PASPOR TERPADU**

*(The Process of Passport Services in Office Immigration of class II,
Jember District Through Integatred Passport Service Program)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program studi Ilmu Administrasi Negara
dan mencapai gelar sarjana social

Oleh

Hukmi Ahadiyah
NIM 130910201008

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk.

1. Kedua orang tua saya tercinta Eko Setiawan dan Awal Midayati yang selalu memberikan semangat tanpa henti dan mendoakan saya sepanjang waktu.
2. Adik yang tersayang Syafa dan Zata yang selalu ada untukku. Semoga kita selalu dapat selalu membanggakan orang tua kita.
3. Almamaterku, Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang sangat kubanggakan;
4. Seluruh guru dan dosenku yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sebagai bekal kehidupanku.

MOTTO

“Salah satu kunci kebahagiaan adalah menggunakan uangmu untuk pengalaman bukan untuk keinginan.”

(B.J Habibie)¹

“Orang sukses tidak identik dengan orang kaya dan orang gagal tidak identik dengan orang miskin. Menang kalahnya seseorang, sukses gagalnya seseorang tidak ditentukan apakah ia kaya atau miskin, melainkan oleh kekalahan atau kemenangan mental orang itu terhadap kekayaan atau kemiskinan.”

(Emha Ainun Nadjib)

1 <http://katabijak.com/> [diakses tanggal 26 Agustus 2018 pukul 21.35 WIB].

2 <http://katabijak.com/> [diakses tanggal 26 Agustus 2018 pukul 21.37 WIB].

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Hukmi Ahadiyah

NIM : 130910201008

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Proses Layanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Melalui Program Pelayanan Paspor Terpadu” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Desember 2018

Yang menyatakan,

Hukmi Ahadiyah

NIM 130910201008

SKRIPSI

**PROSES LAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS II KABUPATEN JEMBER MELALUI
PROGRAM PELAYANAN PASPOR TERPADU**

*(The Process of Passport Services in Office Immigration of class II,
Jember District Through Integatred Passport Service Program)*

Oleh

Hukmi Ahadiyah
NIM 130910201008

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Tree Setiawan Pamungkas, S.AP., M.P.A

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Proses Layanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Melalui Program Paspor Terpadu” karya Hukmi Ahadiyah telah diuji dan disahkan pada;

hari, tanggal : 26 November 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si

NIP 197003221995122001

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP 195805101987022001

Tree Setiawan P, S.AP., M.P.A

NIP. 199010032015041001

Anggota

Drs. Supranoto, M.Si, Ph.D

NIP 196102131988021001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Proses Layanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Melalui Program Paspor Terpadu; Hukmi Ahadiyah, 130910201008; 2018: 115 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hakekat pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pemerintahan ada dan dibentuk untuk menjadi pelayan publik. Pelayanan publik di Indonesia belum memaksimalkan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik. Pelayanan publik yang tidak kalah pentingnya untuk diperbaiki adalah pelayanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi. Menurut salah satu lembaga *survey* yaitu Ombudsman, pelaporan malpraktek pelayanan publik yang masih cukup tinggi salah satunya disandang oleh Kantor Imigrasi. Di Kabupaten Jember pada tahun 2012, masyarakat banyak mengeluhkan tingkat praktik calo pembuatan paspor yang tinggi dan rumitnya proses pembuatan paspor yang cenderung lama dan berbelit. Adanya fenomena tersebut, mendorong Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember melaksanakan program yang bernama Pelayanan Paspor Terpadu (OSS) pada tahun 2014 hingga sekarang.

Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait pada peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yaitu sebagai berikut: (1) Administrasi Publik, (2) *New Public Service*, (3) Pelayanan Publik.

Jenis penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dengan fokus penelitian menggambarkan Proses Layanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember melalui Program Pelayanan Paspor Terpadu dari segi inovasi proses layanan, dan faktor penghambat maupun pendukung proses pelayanannya. Lokasi penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Waktu penelitian dilakukan pada 29 Oktober – 29 Desember 2017. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi dengan data sekunder melalui dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan analisis Miles dan Huberman. Derajat Kepercayaan (validitas) menggunakan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa dahulu pelayanan pembuatan paspor itu sangatlah rumit karena prosedur yang sangat rumit. Maka dari itu, Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember menjalankan layanan pembuatan paspor dengan program paspor terpadu agar mempermudah pemohon untuk mengurus paspor bagi semua kalangan. Hingga akhirnya terbentuk sebuah pembaruan system layanan dan struktur birokrasi yang diperintah sesuai SK dan Surat Tugas untuk melakukan pelayanan paspor terpadu atau bisa disebut OSS (*one step service*). Program ini dikeluarkan oleh Dirjen Keimigrasian pada tahun 2014 dan Jember sendiri baru melaksanakan program ini pada tahun 2016 namun hingga sekarang masih butuh perbaikan dalam proses pelaksanaannya. Meskipun program pelayanan paspor terpadu merupakan program yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, di dalam penerapannya dapat dikatakan kurang maksimal. Perlu diketahui bahwa pada penerapan program baru di dalam organisasi tidak serta merta berjalan dengan mulus, pasti ada hambatan yang dihadapi. Dalam pelaksanaannya dan untuk pengembangan *public service* kedepannya, ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat. Adapun faktor pendukungnya, yaitu; aplikasi nomor antrian online, *delivery home* paspor, kemajuan teknologi informasi, jangkauan luas, kontinuitas penerapan, dan aplikasi mudah dioperasikan, pelayanan khusus bagi difabel, anak-anak dan lansia dan ada penyederhanaan waktu pembuatan paspor dari 7 hari menjadi 2 sampai 3 hari saja. Sedangkan faktor penghambatnya, yaitu: masih kurangnya sumber daya manusia dalam artian inti adalah pegawai yang cukup untuk melakukan proses layanan pembuatan paspor, kurangnya sosialisasi, belum ada kerjasama dengan pelayanan lain, sistem belum dibangun secara menyeluruh, operator antrian online tidak disiplin, infrastruktur IT tidak dimanfaatkan secara maksimal, kurangnya pemahaman masyarakat tentang IT, kurangnya ruang tunggu untuk masyarakat, dan kurangnya partisipasi masyarakat.

PRAKATA

Sembah syukur kepada Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Proses Layanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Melalui Program Paspor Terpadu”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak di bawah ini.

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
4. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan juga Bapak Tree Setiawan P, S.AP., M.P.A, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Drs. Supranoto, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga anggota penguji ujian skripsi saya yang telah banyak membantu dan mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Bapak Mulyono selaku operator Program studi Ilmu Administrasi Negara.
8. Ibunda Awal Midayati, S.Pd dan ayahanda Eko Setiawan, S.Pd serta adikku tercinta Syafa dan Zata yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini.

9. Seluruh narasumber yang telah membantu penulis mendapatkan data terkait proses pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yang semuanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2013 serta teman-temanku konsentrasi Manajemen Publik 2013. Terima kasih telah memberikan ruang diskusi dan belajar bersama selama ini.
11. Teguh Agung Prasetya, calon suamiku yang selalu memotivasi.
12. PMII Cabang Jember, yang telah menjadi tempat berproses dan belajar.
13. PMII Rayon Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah menjadi tempat yang sangat bersejarah dalam hidup saya.
14. Mon's Family, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan selama ini.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan kedepannya.

Jember, 25 Desember 2018

Yang menyatakan,

Hukmi Ahadiyah

NIM 130910201008

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Administrasi Publik.....	16
2.1.1 Old Public Administration.....	17
2.1.2 New Public Management.....	19
2.1.3 New Public Service.....	19
2.2 Pelayanan Publik.....	22
2.2.1 Pelayanan.....	22
2.2.2 Publik.....	23
2.2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	25

2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	28
2.2.5 Jenis- jenis Pelayanan.....	30
2.2.6 Unsur-unsur Pelayanan	33
2.3 Kerangka Berfikir	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.4 Data dan Sumber data	39
3.5 Penentuan Informan Penelitian	39
3.6 Teknik dan alat Perolehan Data	41
3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data	43
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	45
BAB 4 PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember	48
4.1.2 Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember	50
4.1.3 Paspor.....	61
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	65
4.3 Gambaran Layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.....	67
4.4 Proses Layanan Pembuatan Paspor Melalui Paspor Terpadu	77
4.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Paspor	91
BAB 5 PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis PNPB dan tariff pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember	3
Table 1.2 Pelayanan Paspor Terpadu Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2017	7
Table 1.3 Perbedaan Pelayanan Paspor Sebelum dan Sesudah Adanya Pelayanan Paspor Terpadu	8
Tabel 3.1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan	38
Tabel 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	53
Tabel 4.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.4 Identifikasi SOP Penerbitan Paspor Baru Berdasarkan Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi.....	54
Tabel 4.5 Lembar Kerja Identifikasi Aktivitas atau Kegiatan	55
Tabel 4.6 Produk Layanan Kantor Imigrasi	55
Tabel 4.7 Deskripsi Informan Penelitian.....	61
Tabel 4.8 Jenis Layanan Pembuatan Paspor	64
Tabel 4.9 Matriks Perbandingan Business Process Existing dan yang Baru	78
Tabel 4.10 Pelayanan Paspor dari Aspek Prosedur pelayanan	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Pembuatan Paspor	4
Gambar 1.2 Substansi Laporan Keluhan Masyarakat.....	12
Gambar 3.1 Komponen Analisis data Kualitatif	41
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Jember.....	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember...47	
Gambar 4.3 alur pembuatan paspor setelah mengalami pemangkasan layanan (<i>One Stop Service</i>).....	67
Gambar 4.4 Aplikasi Antrian Paspor Online	41
Gambar 4.5 Loker Khusus Sesudah Inovasi Paspor Terpadu	75
Gambar 4.6 Perjanjian kerjasama antara Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember dengan Kantor Pos Jember.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Penelitian

Lampiran 2 Pedoman Observasi

Lampiran 3 Transkrip Wawancara

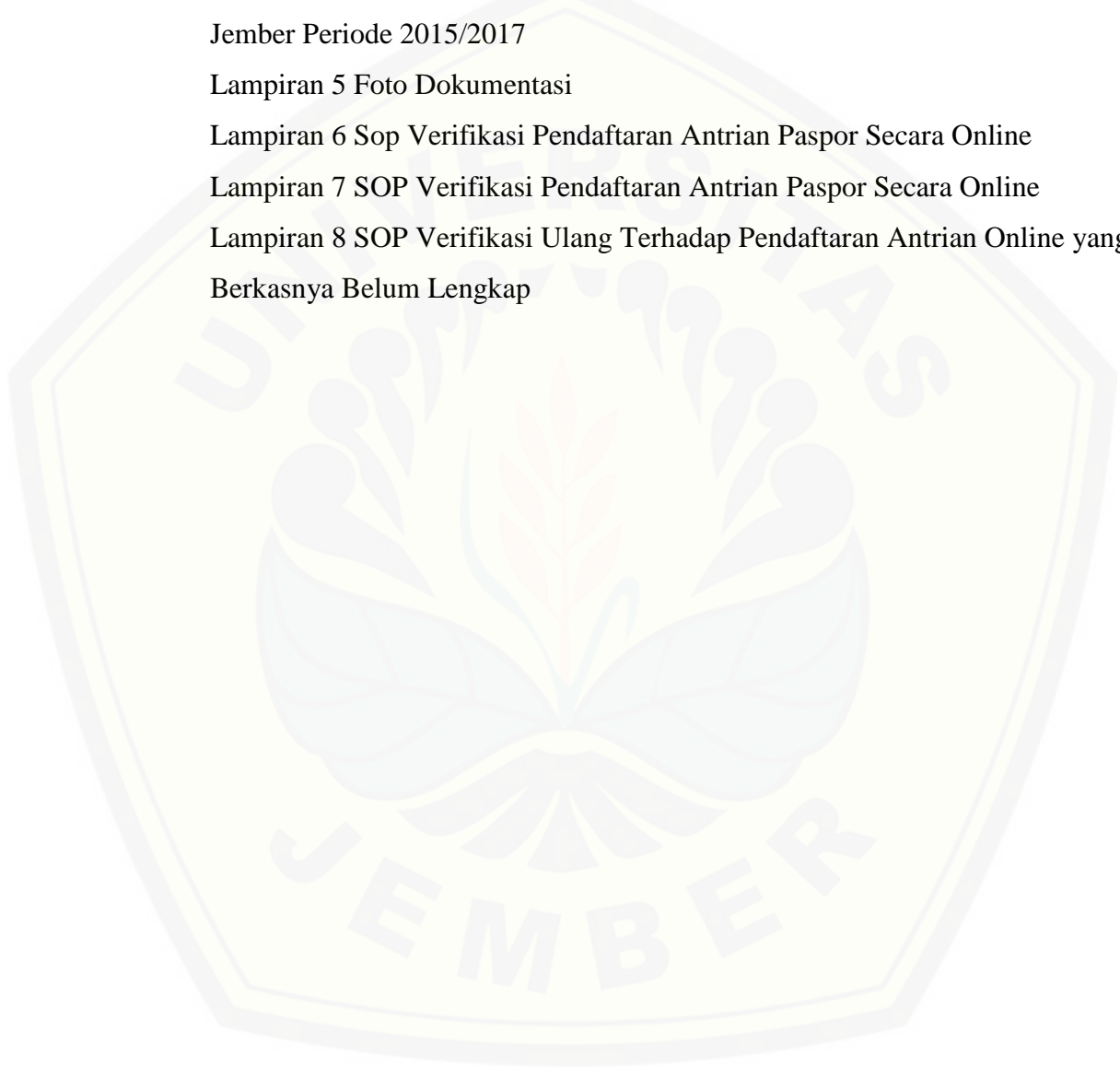
Lampiran 4 Laporan Statistik Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas II
Jember Periode 2015/2017

Lampiran 5 Foto Dokumentasi

Lampiran 6 Sop Verifikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online

Lampiran 7 SOP Verifikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online

Lampiran 8 SOP Verifikasi Ulang Terhadap Pendaftaran Antrian Online yang
Berkasnya Belum Lengkap



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan paspor dikarenakan paspor merupakan salah satu dokumen administrasi yang penting bagi masyarakat terlebih saat hendak melakukan perjalanan ke luar negeri. Pengertian paspor dalam pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian bahwa Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. Maka dari itu keberadaan paspor tersebut dirasa sangat penting sebagai identitas warga Indonesia saat berada di luar negeri.

Adapun pihak yang berwenang mengeluarkan paspor bagi warga Indonesia yang ingin pergi ke luar negeri adalah Kantor Imigrasi yang ada di setiap Kabupaten atau Kota di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah kantor imigrasi yang ada di Kabupaten Jember. Selain melayani pengurusan paspor, Kantor Imigrasi juga melayani pengurusan beberapa dokumen penting lainnya untuk kelengkapan warga Indonesia yang ingin keluar negeri. Meskipun Kantor Imigrasi melayani berbagai macam dokumen penting, tetapi penelitian ini mengambil fokus hanya pada pelayanan paspor biasa karena beberapa permasalahan di dalamnya.

Sejauh ini dalam penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kab. Jember masih ditemui beberapa hambatan. Berdasarkan hasil observasi awal penulis dari data sekunder pada sekitar tahun 2014 atau sebelum adanya sistem paspor terpadu ini, fenomena yang terjadi saat itu adanya masyarakat atau pemohon pembuatan paspor masih harus melakukan antri sebanyak tiga kali yaitu pada saat mulai dari penyerahan berkas persyaratan permohonan paspor, foto, wawancara. Sedangkan untuk pembayaran baru bisa dilakukan keesokan harinya dengan mengambil resi pembayaran di Kantor Imigrasi. Dari hasil observasi

tersebut dapat kita ketahui bahwa mengurus paspor di Kab. Jember memerlukan waktu yang relatif lama. Hal tersebut dirasa menyulitkan bagi warga yang hendak membutuhkan paspor dalam waktu cepat. Terlebih lagi bagi masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari kantor imigrasi, mereka harus menempuh jarak dan memakan waktu yang lama serta perlu beberapa kali perjalanan pulang pergi hingga paspor tersebut siap untuk diambil. Lamanya proses pengurusan ini dianggap belum memberikan dampak positif kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal efektifitas dan efisiensi layanan. Padahal dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan beberapa asas yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan publik salah satunya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang nyatanya hal tersebut belum dilakukan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kabupaten Jember.

Selain prosesnya yang lama, permasalahan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Jember yaitu masih maraknya praktik percaloan selama proses pelayanan. Ketidaktegasan petugas dalam sistem antrian, produktivitas layanan yang masih rendah serta dengan adanya pembatasan layanan dalam sehari kerja membuat masyarakat atau pemohon paspor tidak semuanya dapat mendapatkan pelayanan pada hari itu sehingga mereka harus berjubel dan berebut nomor antrian agar dapat dilayani secepatnya. Adanya pembatasan tersebut pada akhirnya memberikan peluang bagi orang-orang yang tidak bertanggung jawab untuk membuka jasa percaloan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan salah satu pemohon paspor yang menyatakan bahwa ini adalah kedua kalinya beliau mengurus paspor, dulu belum tahu apa-apa karena baru pertama kali mengurus sehingga belum tahu bagaimana alurnya. Kemudian begitu baru datang dan melihat antrian yang begitu panjang, ada orang yang mendatangi dan mengatakan kalau mengurus paspor itu lama dan panjang antrinya, dan orang tersebut menawarkan bantuan kepada beliau dengan menyebut 250 ribu sebagai upahnya dan belum termasuk biaya pembuatan paspornya, (wawancara tanggal 13/01/2018).

Selain berdasarkan hasil observasi awal peneliti, adanya praktik percaloan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember juga dapat dilihat dari lansiran

berita tempo.co (<https://nasional.tempo.co/read/241834/banyak-calo-biaya-paspor-di-jember-mahal>). Pada lansiran berita tempo tersebut dijelaskan bahwa, karena antrean panjang dan waktu pembuatan paspor tergolong agak rumit, maka transaksi percaloan kian marak. Akibatnya, orang-orang yang mengurus sendiri akan kalah dengan orang yang memakai jasa calon. Tidak sedikit masyarakat yang memilih jasa calon untuk mengurus pembuatan paspor. Padahal jika memakai calo, biayanya bisa nambah dari Rp 500.000 sampai dengan Rp 1.400.000. Sedang biaya asli pembuatan paspor per tahun 2009 adalah sebesar Rp 270.000 saja.

Sangat jauh memang perbedaan biaya antara menggunakan jasa calo dengan mengurusnya secara mandiri. Perlu diketahui bahwa biaya aslinya untuk berbagai layanan pada Kantor Imigrasi termasuk paspor sesuai yang ada di website kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jenis PNPB dan tariff pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember

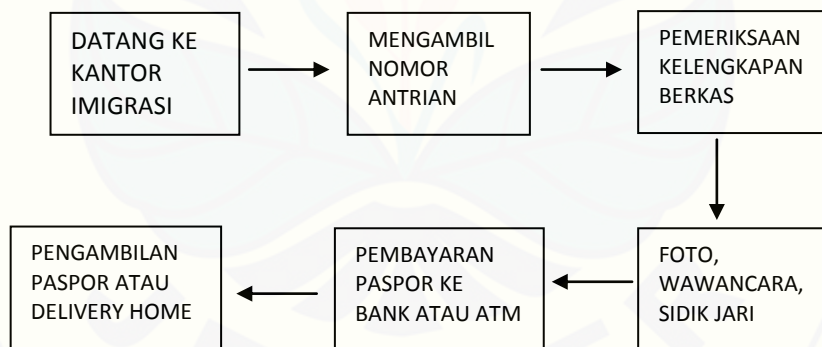
No	JENIS PNPB	SATUAN	TARIF
1.	Paspor Biasa 48 Halaman untuk WNI	per-buku	Rp 300.000,-
2.	Paspor Biasa 48 Halaman Pengganti yang Hilang dan Masih Berlaku	per-buku	Rp 600.000,-
3.	Paspor Biasa 48 Halaman Pengganti yang Rusak dan Masih Berlaku	per-buku	Rp 300.000,-
4.	Paspor Biasa 48 Halaman Pengganti yang Hilang/Rusak dan Masih Berlaku disebabkan karena Bencana Alam dan Awak Kapal yang Kapal nya Tenggelam	per-buku	Rp 300.000,-
5.	Paspor Biasa 24 Halaman untuk WNI	per-buku	Rp 100.000,-
6.	Paspor Biasa 24 Halaman Pengganti yang Hilang dan Masih Berlaku	per-buku	Rp 200.000,-
7.	Paspor Biasa 24 Halaman Pengganti yang Rusak dan Masih Berlaku	per-buku	Rp 100.000,-
8.	Paspor Biasa 24 Halaman Pengganti yang Hilang/Rusak dan Masih Berlaku disebabkan karena Bencana Alam dan Awak Kapal yang Kapal nya Tenggelam	per-buku	Rp 100.000,-
9.	Jasa Penggunaan Teknologi Sistem Penerbitan Dokumen Keimigrasian Berbasis Biometrik	per-orang	Rp 55.000,-

Sumber: <http://jember.imigrasi.go.id/layanan/paspor/>

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa maraknya praktek percaloan dengan harga yang jauh di atas harga aslinya untuk setiap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Jember tentu semakin memberatkan masyarakat. Karena selain prosesnya yang lama sampai membutuhkan waktu 2 hari, di perparah lagi dengan adanya praktek percaloan yang tentunya mengakibatkan masyarakat mengeluarkan uang lebih untuk mengurus keperluannya. Padahal sebenarnya dalam website tersebut juga sudah tertera alur pengurusan paspor, bahkan hingga persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk permohonan paspor. Sehingga masyarakat bisa menyiapkan terlebih dahulu persyaratan yang dibutuhkan sebelum datang ke kantor imigrasi dan menghindari kurangnya berkas yang dibutuhkan, karena dalam *website* sudah dituliskan dengan jelas persyaratannya. Selain itu dengan pengetahuan yang cukup terkait persyaratan dan alur pengurusan seharusnya membuat masyarakat dapat mengurus kebutuhannya tanpa melalui jasa percaloan.

Berikut ini adalah alur pembuatan paspor dengan sistem paspor terpadu.

Gambar 1.1 Alur Pembuatan Paspor



Sumber : Data Diolah (2017)

Dari gambar di atas, dapat dilihat alur atau proses pembuatan paspor dengan sistem paspor terpadu. Namun dalam berjalannya proses tersebut, masih ditemui beberapa kendala sehingga memunculkan sebuah inovasi program untuk mendukung berjalannya proses tersebut dengan baik. Pada proses satu (1) yaitu pengambilan nomor antrian terkadang masih menjadi permasalahan yang harus mendapatkan perhatian khusus. Pengambilan nomor antrian adalah langkah awal yang menentukan alur berikutnya, oleh karenanya masyarakat harus berdesak-

desakan untuk berebut mendapatkan nomor antrian terlebih dahulu agar dapat untuk segera dilayani. Kemudian hal ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab atau bisa juga disebut dengan calo sebagai ladang basah untuk menawarkan jasanya. Dengan adanya antrean yang begitu panjang dan ketidak pastian layanan yang mungkin didapat masyarakat, menjadikan masyarakat memilih untuk menggunakan jalan pintas atau dengan menggunakan jasa calo. Maka muncullah ide untuk mendukung program tersebut yaitu pengambilan nomor antrean secara online melalui aplikasi atau sms. Tetapi ketidak pastian waktu ini hanya terjadi sebelum berlakunya program paspor terpadu. Namun karena dirasa masih kurangnya sosialisasi atau pemberitahuan sistem ini kepada masyarakat, sangat disayangkan jika masyarakat tidak mengetahui program yang sangat membantu ini. Munculnya inovasi nomor antrian online ini semata-mata untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan pembuatan paspor yang dapat dikatakan efektif secara waktu. Dengan aplikasi tersebut, masyarakat dapat menuntukan sendiri jadwal pembuatan paspornya sesuai dengan waktu yang diinginkan. Karena dalam pelaksanaan pelayanan publik ada asas kemudahan yang harus didapat oleh masyarakat dari pemberi layanan.

Permasalahan lain yang penulis temukan selama proses pengamatan adalah masih kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan seperti kurangnya loket pelayanan paspor bagi masyarakat. Penerapan penggunaan teknologi yang masih dirasa kurang dalam pelaksanaan setiap proses layanan, jaringan internet yang kurang cepat juga seringkali membuat pelayanan terhambat. Dengan ketentuan dari Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yang membatasi 240 nomor antrian setiap harinya, hal tersebut masih menjadi kendala yang cukup berarti dalam proses pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor. Padahal ada hal penting yang memang harus dilakukan dalam pelayanan yaitu bagaimana menerapkan standart pelayanan yang baik, yang sudah diterbitkan oleh MENPAN yang menyebutkan adanya sarana dan prasarana yang harus sesuai kebutuhan, kemudian ada ketepatan waktu penyelesaian bagi penerima layanan, kompetensi petugas pemberi layanan yang memang juga harus

mampu memberikan pelayanan yang prima, dan masih banyak lagi. Karena di era yang serba teknologi ini dalam birokrasi pelayanan publik juga harus mengikuti perkembangannya, salah satu caranya adalah menerapkan sistem teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Sehingga proses pelayanan paspor dapat dilaksanakan dengan lebih cepat, karena semua data sudah tersistem dalam sebuah server. Serta ini juga dapat memudahkan bagi petugas karena mereka hanya tinggal mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan.

Selain itu tidak tersedianya perbankan disekitar kantor imigrasi sebagai mitra agar mempermudah masyarakat mempermudah pembayaran juga seharusnya menjadi catatan perbaikan yang harus segera dilakukan. Memang sudah ada beberapa gerai ATM di sekitar kantor imigrasi, tapi ini masih dirasa belum mampu untuk mempermudah akses masyarakat untuk melakukan pembayaran, karena tidak semua masyarakat mempunyai ATM, maka dirasa sangat perlu bekerjasama dengan Bank tertentu untuk membuka layanan teras bank di dekat kantor imigrasi. Kemudian sarana dan prasarana terutama untuk tempat tunggu memang masih harus menjadi perhatian khusus agar segera diperluas areanya.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang masih ada, Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember selama ini juga sudah berupaya untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki system pelayanan paspor kepada masyarakat. Salah satunya adalah dengan melalui system Paspor Terpadu yang mulai diterapkan pada tahun 2017. Terdapat perbedaan pelayanan paspor dibandingkan dengan yang dahulu, yaitu dengan adanya tahapan yang dapat dilakukan secara *online*. Hal ini dapat dilihat dari proses pelayanan dan system yang digunakan. Seperti yang dapat kita lihat berikut.

Tabel 1.2 Pelayanan Paspor Terpadu Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2017

No	Kegiatan	Sasaran
1	Nomor Antrian whatsapp	Meningkatkan Kepuasan Publik pengguna pelayanan keimigrasian
2	Transparansi ruang foto, sidik jari, Dan Wawancara	Terlihat secara langsung alur permohonan pada waktu foto, sidik jari, dan wawancara
3	View indeks kepuasan masyarakat (IKM)	Termonitornya secara langsung respon kepuasan oleh pemohon pelayanan Keimigrasian
4	Ruang Pembuatan Paspor Difabel	Pemisahan antrian permohonan Pelayanan Keimigrasian
5	Ruang Pembuatan Paspor Anak	Pemisahan antrian permohonan Pelayanan Keimigrasian
6	Ruang Menyusui	Meningkatkan Kepuasan Publik pengguna pelayanan keimigrasian
7	Pengiriman Paspor Jadi ke Rumah Pemohon	Meningkatkan Kepuasan Publik pengguna pelayanan keimigrasian

Sumber: Bidang Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember

Sebelum adanya pelayanan paspor terpadu, proses pelayanan paspor lama dirasa masih cukup rumit dan membutuhkan waktu lama. Pertama-tama masyarakat atau pemohon paspor harus datang langsung ke kantor imigrasi untuk mengambil ID Pass dan mendapatkan formulir yang harus diisi. Kemudian mengumpulkan ID Pass tersebut dan menukarkannya dengan nomor antrian cek berkas. Ketika nomor antrian dipanggil, pemohon paspor langsung menuju loket berkas untuk menyerahkan berkas agar diverifikasi. Ketika dinyatakan lolos cek berkas, akan mendapatkan nomor antrian dan jadwal kembali untuk sesi foto, sidik jari dan wawancara. Setelah itu pemohon bisa menuju loket wawancara dan setelah itu langsung menuju loket foto dan sidik jari. Setelah proses tersebut selesai, pemohon paspor mengambil nomor antrian pembayar dan mendapatkan slip pembayaran untuk dibawa ke bank terdekat. Setelah proses pembayaran di bank, paspor akan diproses oleh pihak kantor imigrasi dan dapat diambil setelah 4 hingga 7 hari kerja.

Beberapa perbaikan pada proses pelayanan berdasarkan tabel di atas sudah mulai terlaksana di Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Jember. Sehingga sudah dapat kita lihat perbedaan pelayanan paspor antara sebelum adanya pelayanan paspor terpadu dengan sekarang ini sebagai berikut.

Tabel 1.3 Perbedaan Pelayanan Paspor Sebelum Dan Sesudah Adanya Pelayanan Paspor Terpadu

No	ELEMEN	LAMA	BARU
1.	Pemangkasan Titik Antrian	Terdiri dari 5 (lima) titik antrian, yaitu: a. Pengambilan Nomor Antrian; b. Antrian Loker Berkas; c. Antrian Pembayaran; d. Antrian Foto dan Wawancara; e. Antrian Pengambilan Paspor	Terdapat 1 (satu) titik antrian: a. Pengambilan Nomor Antrian <i>one stop service</i> ;
2.	Pencegahan terjadinya duplikasi paspor	Duplikasi tidak terdeteksi diawal alur permohonan	Duplikasi dapat dicegah sejak waktu dini
3.	Blanko paspor	Blanko paspor beredar sejak alur pembayaran	Blanko paspor tidak ikut beredar dalam ban berjalan
4.	Adjudikasi	Dilakukan di alur akhir permohonan paspor	Dilakukan sejak alur awal Paspor
5.	Efisiensi Blanko Paspor	Jika terjadi pembatalan, pemohon yang sudah membayar paspor dirugikan	Pemohon tidak dirugikan karena sdh dilakukan adjudikasi sejak awal
6.	Kepastian layanan	Rendah, karena proses permohonan paspor mencapai 5 (lima) hari kerja	Tinggi, karena proses permohonan paspor dapat dipangkas menjadi 3 (tiga) hari
7.	Optimalisasi SDM	Rendah, karena masih menggunakan pola ban berjalan distributif sehingga SDM tersebar di beberapa titik alur paspor	Tinggi, karena menggunakan pola ban berjalan sentralistik dimana penggunaan jumlah SDM dapat dioptimalkan di (satu) titik.

No	ELEMEN	LAMA	BARU
8.	Optimalisasi Penggunaan Ruangan	Rendah, karena menggunakan pola ban berjalan distributif sehingga menggunakan pemanfaatan ruang yang banyak	Tinggi, karena Menggunakan pola ban berjalan sentralistik sehingga terjadi efisiensi penggunaan tata ruang
9.	Optimalisasi Pendayagunaan Aplikasi Lunak (Software)	Rendah, karena digunakan di beberapa titik alur sehingga menyebabkan jaringan bekerja dengan <i>overload</i>	Tinggi, karena Menggunakan pola jaringan sentralistik di satu titik ban berjalan

Sumber: Observasi Penulis (diolah)

Dari tabel di atas, menggambarkan kemudahan layanan paspor untuk diakses baik itu menu paspor baru bagi pemohon yang ingin mengurus paspor, rekomendasi visa bekerja dan berlibur, visa tinggal dan menu lainnya dapat diakses melalui web imigrasi. Hal ini tentunya adalah upaya untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan masyarakat dalam hal pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Bapak Kartana selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember (wawancara 4 Januari 2018) bahwa masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang maksimal, sehingga UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik berhasil dijadikan acuan dalam pelayanan pembuatan paspor, karena di dalamnya sudah diatur mengenai kepastian waktu, biaya, serta efisien dan efektif suatu layanan.

Diberlakukannya sistem pelayanan paspor terpadu pada tahun 2016 di Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Jember ini juga mendapatkan sambutan yang positif dari masyarakat yang mengurus Paspor. Pemohon paspor merasa banyak manfaat yang dapat mereka ambil dengan diterapkannya pelayanan paspor terpadu tersebut. Diantaranya dapat menghemat waktu, karena nomor antrian sudah didapatkan sebelumnya melalui *online service*. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pemohon paspor Anies Suwedi (wawancara 4 Januari 2018), beliau menyatakan bahwa dengan adanya pelayanan paspor terpadu tersebut membuat lebih mudah dalam mengurus paspor, sudah tahu kapan harus datang ke Kantor Imigrasi dan nanti pun ketika paspornya sudah jadi dapat menggunakan layanan antar paspor

atau *delivery home paspor*.. Selain itu beliau juga menyatakan bahwa dengan adanya perlakuan atau kebijakan khusus untuk difabel, anak-anak, dan lansia ini sangat membantu dan memberikan hak yang sama kepada seluruh masyarakat Indonesia dalam mendapatkan pelayanan, salah satunya pelayanan paspor.

Selain karena adanya berbagai permasalahan yang terjadi di dalamnya, peneliti tertarik melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kab. Jember karena kantor Imigrasi Kab. Jember sudah menerapkan pelayanan dengan sistem yang ramah untuk difabel dan anak, dan juga sudah melakukan pembaruan sistem layanan yang dikeluarkan oleh Dirjen Keimigrasian yang disebut pelayanan paspor terpadu. Dalam hal ini pihak Kantor Imigrasi memberikan loket khusus dan ruang tunggu yang juga khusus diperuntukkan bagi anak-anak dan mereka penyandang disabilitas. Karena seperti yang kita tahu bahwa semua penyelenggaraan pelayanan sudah seharusnya menerapkan prinsip kesamaan atau keadilan. Artinya semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya mereka dapatkan, tidak membedakan, tanpa harus memandang ras, suku, agama, bahkan bentuk fisik. Sehingga dalam pengurusan paspor semua pihak bisa merasakan pelayanan yang memuaskan.

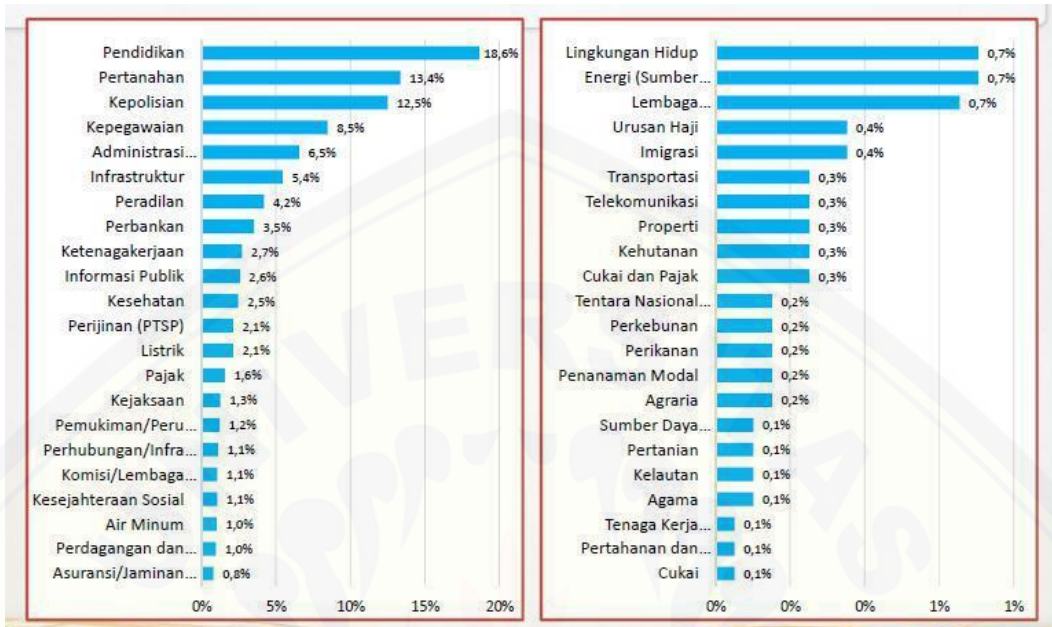
Pelayanan yang menjunjung asas kesamaan atau keadilan tersebut menjadi pilar penting bagi setiap pelayanan yang bersifat publik. Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. 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.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dimana pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan menyelenggarakan layanan publik.

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, adanya pelayanan publik disuatu pemerintahan daerah sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai polemik dimasyarakat itu sendiri.

Terkait dengan berbagai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, Ombudsman Republik Indonesia melalui lansiran siaran persnya pada tahun 2016 menyebutkan bahwa pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi berpotensi mal administrasi. Hal tersebut terjadi mulai dari tahap pengambilan nomor antrian sampai pengambilan paspor. Dan Ombudsman RI menyampaikan, salah satu tindak maladministrasi yang ditemukan di kantor Ditjen Keimigrasian adalah keberadaan calo. Para calo memberi jaminan untuk dapat nomor antrian lebih cepat atau mendapat perlakuan berbeda atau bisa diistimewakan oleh petugas yang melayani pembuatan paspor (lansiran: <https://www.google.co.id/amp/s/amp.tirto.id/ombudsman-sebut-maladministrasi-di-imigrasi-karena-keberadaan-calo-cC9P>). Selain berdasarkan siaran pers

Ombudsman Republik Indonesia, permasalahan mal administrasi terkait imigrasi juga dapat dilihat dari hasil laporan keluhan masyarakat di bawah ini.



Gambar 1.1 Substansi Laporan Keluhan Masyarakat

Dari data di atas terlihat bahwa administrasi dan imigrasi masuk ke dalam deretan atas pelaporan atas keluhan masyarakat. Hal ini turut menjadi bukti bahwa administrasi dan pelayanan publik musti diperbaiki. Khususnya adalah perbaikan layanan terkait dengan penerbitan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi. Menurut Miftha Thoha (1994:23) “pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik”. Hal ini menunjukkan bahwa arah reformasi birokrasi ialah peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik yang efisien dan efektif. Salah satu proses yang terpenting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan dan pelayanan publik itu ialah dengan terus melakukan pembaruan sistem atau bisa disebut inovasi.

Inovasi-inovasi pelayanan tersebut dapat dilakukan dalam kerangka reformasi birokrasi sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional.

Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi agar bisa menyesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. (www.u.lipi.go.id). Maka dari itu, reformasi birokrasi menuntut organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka pemerintah dituntut untuk selalu melakukan perbaikan khususnya terkait dengan pelayanan public kepada masyarakat. Karena sistem di Indonesia membenarkan jika pemerintah adalah abdi masyarakat yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagaipelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Apabila keempat unsur tersebut sudah terpenuhi maka pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik. Seperti halnya pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, maka peneliti memandang kepemilikan paspor merupakan suatu hal yang penting bagi masyarakat, terutama mereka yang sering memiliki kegiatan di luar negeri. Karena dengan paspor ini menjadikan kita memiliki identitas meskipun berada di Negara orang. Selain itu dengan paspor juga mampu menghindarkan dari penahanan oleh keimigrasian di Negara lain. Selain itu ketika setiap warga Indonesia yang pergi keluar negeri memiliki dokumen paspor juga akan memudahkan pemerintah dalam upaya melindungi warganya ketika terjerat permasalahan di luar negeri. Namun proses penerbitan yang masih belum efisien, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember membuat masyarakat kurang terpuaskan dengan pelayanan yang dilakukan. Sehingga peneliti tertarik untuk lebih dalam meneliti tentang “Proses Layanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Melalui Program Pelayanan Paspor Terpadu”.

1.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah menurut Sugiyono (2005:31) adalah pertanyaan penelitian yang disusun berdasarkan masalah yang harus dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bagimanakah Proses Layanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Melalui Program Paspor Terpadu?

1.2 Tujuan Penelitian

Suatu kegiatan penelitian pasti memiliki tujuan tertentu karena akan memberikan arah pelaksanaan suatu penelitian. Menurut Usman dan Akbar (2009:29), tujuan penelitian ialah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Sedangkan menurut Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:21), tujuan penelitian berkaitan erat dengan permasalahan dan merupakan arahan jawaban dari deskripsi sementara dari asumsi. Berdasarkan definisi tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan Proses

Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Melalui Program Paspor Terpadu.

1.3 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian yang baik harus mampu memberikan manfaat, baik bagi peneliti maupun bagi orang lain. Menurut Wardiyanta (2006:90), manfaat penelitian merupakan ungkapan atau harapan peneliti secara teoritis maupun secara praktis terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan menurut Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:21), manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian yang akan dicapai, baik untuk kepentingan ilmu, kebijakan pemerintah, maupun masyarakat luas. Berdasarkan penjelasan mengenai manfaat penelitian tersebut, dapat dirumuskan beberapa manfaat penelitian yang hendak diwujudkan oleh peneliti sebagai berikut.

a. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi baru atau mendukung teori-teori yang telah ada sehingga memperkaya hasil-hasil ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan publik khususnya proses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

b. Secara Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan mengenai pelayanan publik. Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai Proses Pelayanan Paspor. Sedangkan bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai Proses Pelayanan Paspor.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep dasar dalam penelitian berperan penting untuk membangun kerangka berpikir peneliti. Wardiyanta (2006: 9) menjelaskan bahwa dalam sebuah penelitian, konsep berfungsi untuk menghubungkan antara teori dan fakta atau antara abstraksi dengan realitas. Pengertian tentang konsep juga dijelaskan oleh Silalahi (2012: 112) bahwa konsep adalah abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu. Berdasarkan definisi mengenai konsep tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep merupakan gambaran umum mengenai fenomena sosial yang terjadi yang dikonstruksi atas karakter-karakter mengenai suatu fenomena tertentu. Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai Proses Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Jember adalah sebagai berikut:

1. Administrasi Publik
2. *New Public Service*
3. Pelayanan Publik

2.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik, menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditunjukkan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai disiplin suatu ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama bidang organisasi, sumberdaya, manusia dan keuangan.

Istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu

berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah. Kemudian istilah administrasi publik menunjukkan konteks yang lebih maju dari pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Dalam konteks ini diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun kebutuhan publik merupakan sasaran utama pemerintah, namun pemerintah berupaya memberdayakan publik.

Selanjutnya istilah administrasi publik merupakan suatu konsep yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah memberi kesempatan untuk hal itu. Dalam hal ini kegiatan pemerintah lebih mengarah kepada “*empowerment*” yaitu pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat agar mampu mengatur hidupnya tanpa harus sepenuhnya tergantung terus-menerus kepada pemerintah. Akibatnya masyarakat dapat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, mulai dari penentuan kebutuhan sampai dengan pelaksanaan dan penilaian hasil, sementara pemerintah lebih memainkan perannya sebagai fasilitator, dan dapat memfokuskan diri pada urusan-urusan kenegaraan yang sifatnya strategis. Berbagai ulasan tersebut dapat dilihat dari perjalanan paradigm administrasi publik dari *Old Public Administration*, *New Public Administration*, dan *New Public Service*. Penelitian ini menggunakan paradigma *New Public Service*.

2.1.1 *Old Public Administration*

Paradigma ini menyarankan agar administrasi publik harus dipisahkan dari dunia politik (dikotomi administrasi publik dengan politik). Negara terlalu memberi peluang bagi para administrator untuk mempraktekkan sistem *napotisme* dan *spoil*. Untuk itu diharuskan adanya pemisahan antara dunia legislatif (politik) dengan dunia eksekutif, dimana para legislator hanya merumuskan kebijakan dan para administrator hanya mengeksekusi atau

mengimplementasikan kebijakan. Sosok birokrasi dalam paadigma ini adalah sejalan dengan jiwa dan semangat bisnis. Menurut Wilson (dalam Keban 2014:244) menuntut agar para administrator publik selalu mengutamakan nilai egesiensi dan ekonomis sehingga harus diangkat berdasarkan kecocokan dan kecakapan dalam bekerja ketimbang keanggotaan atau kedudukan dalam suatu implikasi penting dalam pemerintahan yaitu bahwa prinsip-prinsip dalam dua bisnis yang diprakarsai oleh Taylor pantas untuk diperhatikan. metode keilmuan menurut Taylor harus diseleksi dilatih dan dikembangkan secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan sesuai prinsip-prinsip keilmuan. Dunia telah mengakui kebesaran Taylor dalam membangun prinsip manajemen yang professional.

Max Waber juga mengajak untuk melaksanakan prinsip-prinsip Taylor. menurut Waber ketika masyarakat berkembang semakin kompleks maka diperlukan suatu institusi yang rasional yaitu “birokrasi”. dalam birokrasi ini diatur perilaku yang tidak produktif tetapi juga loyal terhadap pimpinan dan organsasi. perilaku yang “impersonal” dan “seklek” harus diterapkan. Dalam perkembangannya, doktrin OPA diatas menghadapi masalah. Misalnya, Weber yakin bahwa sosok organisasi birokrasi sangat ideal, padahal dalam perkembangannya bisa berubah sifatnya menjadi sangat kaku, bertele-tele, dan penuh red-tape. Taylor sangat yakin bahwa hanya ada satu cara terbaik (one best way of doing the task) untuk melakukan tugas, padahal dalam perkembangan jaman terdapat banyak cara lain untuk bekerja terbaik, hasil rekayasa teknologi dan ilmu pengetahuan (Taylor’s fallacy). demikian pula, Wilson cenderung melihat dunia administrasi publik sebagai kegiatan yang tidak bersifat politis, padahal dalam kenyataannya bersifat politis (Wilson’s fallacy).

Meski demikian, dari paradigma OPA ini dapat dipelajari bahwa untuk memabangun birokrasi diperlukan profesionalitas, penggunaan prinsip keilmuan, hubungan yang impersonal, penerapan aturan standartisasi secara tegas, sikap yang netral dan perilaku yang mendorong efisiensi dan efektifitas. Berbagai kritik muncul tersebut akhirnya melahirkan paradigma New Public Management.

2.1.2 *New Public Management*

Beberapa negara di Afrika telah mengambil manfaat dari NPM Polidano (dalam Keban 2014:246), di negara berkembang, NPM masih bersifat embrio dan coba-coba. Keberhasilan dari NPM sangat tergantung dari konteks dan karakteristik negara yang ditangani, kemampuan institusi, dan konteks dari institusi itu seperti iklim dan ideology manajemen yang dianut, sikap terhadap otoritas, hubungan sosial dan kelompok. Dalam perkembangannya NPM menui banyak kritik karena para elit birokrasi cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan dirinya daripada kepentingan umum, dan berkolaborasi untuk mencapainya. Apalagi teori dari NPM adalah *public choice* yang sangat didominasi oleh kepentingan pribadi sehingga konsep seperti *public spirit*, *public service*, dsb., terabaikan Kamensky (dalam Keban 2014:246). Hal tersebut tidak mendorong proses demokrasi. disamping itu, NPM tidak pernah ditunjuk untuk menangani pemerataan dan masalah keadilan sosial. Munculnya NPM telah mengancam nilai inti sektor publik yaitu *citizen selfgovernance* dan fungsi administrator, bahkan jika tidak berhati-hati akan meningkatkan korupsi dan menciptakan orang miskin bau Haque (dalam Keban, 2014:247).

Hal penting yang dapat diambil dari NPM adalah pembangunan birokrasi harus memperhatikan mekanisme pasar, mendorong kompetisi dan kontrak untuk mencapai hasil, harus lebih responsive terhadap kebutuhan pelanggan, harus lebih bersifat mengarahkan daripada menjalankan sendiri, harus melakukan deregulasi, memberdayakan para pelaksana agar lebih kreatif, dan menekankan budaya organisasi yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wisesarusa, dan pencapaian hasil ketimbang budaya atas asas, orientasi pada proses dan input Rosenbloom, Kravchuck (dalam Keban 2014:247). Dari paparan kelebihan dan kekurangan dari NPM, maka dalam konteks yang lebih maju muncul *New Public Service* yang lebih mengutamakan kepentingan warga negara (*citizen*).

2.1.3 *New Public Service*

Menurut King dan Stivers (dalam Keban, 2014:247) mendesak agar para administrator melibatkan warga masyarakat. Mereka harus bias melihat masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan sehingga dapat membagi

otoritas dan percaya dengan keefektifan kolaborasi. Mereka harus membangun *trust* dan bersikap responsif terhadap kepentingan atau kebutuhan masyarakat, bukan semata mencari efisiensi yang lebih tinggi seperti NPM. Keterlibatan masyarakat harus dilihat sebagai Investasi yang signifikan. Menurut Stewart, et.al (dalam Keban 2014:247) *New Public Service* memandang bahwa tidak ada penonton, semua ikut bermain. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. Paradigma ini juga memandang sebagai sumber energi organisasi di era demokrasi, karena dapat menjamin hak, kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat dan bukan kebutuhan institusi. Konsep *New Public Service* adalah konsep yang menekankan berbagai elemen (Toha, 2008:84). Ide dasar konsep ini dibangun dari beberapa teori, diantaranya sebagai berikut.

- a. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan. Perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik. Menurut Sandel (dalam Toha, 2008:86) *citizenship* yang demokratis adalah adanya keterlibatan yang aktif dari warga negara dalam proses pemerintahan. Warga negara tidak hanya melihat dari prespektif individu dalam persoalan yang lebih besar, namun dia melihat persoalan atau prespektif yang lebih luas untuk kepentingan umum, merasa ikut memiliki dan adanya moral *bond* dengan komunitasnya.
- b. Model komunitas dan masyarakat sipil. Akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *social trust*, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- c. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru. Administrasi Negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.

Menurut Denhardt & Denhardt (dalam Keban 2014:248) ada tujuh prinsip NPS yang berbeda dari NPM dan OPA. Pertama peran utama dari pelayanan

publik adalah membantu warga negara dengan mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama dari pada mencoba mengotorol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang lebih baru. Kedua administrasi publik harus menciptakan gagasan yang lebih kolektif yang disetujui bersama yang disebut dengan kepentingan publik. Ketiga kebijakan dan program yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif. Keempat kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi para individu. Kelima para pelayan publik harus memberi perhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat. Keenam organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang. Ketujuh kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, dari pada oleh manager wirausaha yang bertindak seakan akan uang adalah milik mereka.

Menurut Keban (2014:248) dapat di simpulkan paradigma NPS adalah birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan. Mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat berpikir strategis dan bertindak demokratis, memperhatikan norma, nilai, standart yang ada dan menghargai masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma New Public Service hal ini dikarenakan paradigma ini lebih mementingkan kebutuhan masyarakat, dengan pola implementasi citizen-centered. Paradigma NPS sangat menjunjung nilai dan hak masyarakat, disini pemerintah sebagai fasilitator, segala bentuk urusan sebagian diserahkan kepada masyarakat, akibatnya masyarakat memiliki peluang yang banyak dalam partisipasi pelaksanaan tata kelola pemerintahan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2006: 2):

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.2 Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambela, 2011:5). Sementara Kencana (1999:18) mengartikan kata public sebagai

“sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain (Kriyantono, 2008:3). Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan public telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.”

Dari pendapat Dwiyanto menyebutkan bahwa pelayanan public merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi public atau pemerintah kepada masyarakat terkait kewajiban seorang warga negara. Kewajiban yang dimaksud berhubungan dengan individu pemohon jasa sendiri (missal kelengkapan

kependudukan: e-KTP, akta kelahiran, KK) dan dapat juga terkait dengan kelompok atau organisasi (misalnya izin gangguan).

H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan

“pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dari Ratminto dan Winarsih (2006:4)

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namundalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non-komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan public yang profesional. Kemudian Sinambela, dkk (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik sebagai berikut.

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Kusdarini (2011:190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. asas kepentingan umum,
- b. asas kepastian hukum,
- c. asas kesamaan hak,
- d. keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. asas keprofesionalan,
- f. asas partisipasif,
- g. asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. asas keterbukaan,
- i. asas akuntabilitas,
- j. asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. asas ketepatan waktu,
- l. asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan publik sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut.

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- 2) unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

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

e. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

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

b

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan. Serta tidak mengabaikan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor Tahun 2004 (Hardiyansyah, 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi:

a. prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. dasar hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

b. persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

c. sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

d. jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

e. biaya/tarif

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

f. produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

g. sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

k. jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan

n. evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2.5 Jenis- Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia

tersebut. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain.

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalny status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumendokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999:7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;

- d. *sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

- a. pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi;
- b. pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya;
- c. pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi;
- d. pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah;
- e. pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:
 - 1) mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
 - 2) meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
 - 3) ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
 - 4) menimbulkan rasa kenyamanan; dan

5) menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.2.6 Unsur – Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan

dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

2.3 Kerangka Berfikir



BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Arikunto (2006:1630) bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, sedangkan instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah, dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Data merupakan fakta berupa angka, karakter, symbol, gambar, tanda-tanda, isyarat, tulisan, suara, bunyi yang mempresentasikan keadaan sebenarnya kemudian digunakan sebagai sebuah informasi. Tujuan berarti agar peneliti bisa menemukan suatu pengetahuan, mengembangkan suatu pengetahuan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Kegunaan berarti untuk menyelidiki keadaan dari, alasan untuk dan konsekuensi terhadap suatu keadaan khusus. Keadaan tersebut bisa saja di kontrol melalui percobaan atau eksperimen ataupun berdasarkan observasi tanpa kontrol. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jenis Penelitian.
2. Fokus Penelitian.
3. Tempat dan waktu penelitian.
4. Data dan sumber data.
5. Penentuan informan penelitian.

6. Teknik dan alat pengumpulan data.
7. Teknik menguji keabsahan data.
8. Teknik penyajian data dan analisis data.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan beberapa prosedur penelitian yang dilakukan. Berdasarkan pada judul dan masalah yang ada maka peneliti menggunakan metode menggambarkan atau mendeskripsikan keadaan suatu objek penelitian, model ini lebih dikenal dengan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai sebuah gejala atau fenomena. Penelitian deskriptif menggambarkan mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskriptifkan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan untuk yang diteliti.

Menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2011:4), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pengertian lain menurut Sugiyono (2010:8), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu metode penelitian naturalistik karena penelitian ini didasarkan sebagai kondisi alamiah. Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilakunya dapat diamati.

Berdasarkan pengertian penelitian di atas, penelitian ini memberi gambaran dan uraian secara jelas dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif tentang proses pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember melalui program paspor terpadu.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman pada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian.

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2010:34) dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini memfokuskan pada proses pelayanan paspor terpadu pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Bagian ini dipaparkan di mana penelitian tersebut dilaksanakan dan kapan penelitian dimulai serta berakhir. Tempat dan waktu penelitian bermanfaat untuk membatasi daerah dan waktu dari variabel-variabel yang diteliti. Tempat dan waktu dalam sebuah penelitian menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena perbedaan pada tempat dan waktu penelitian akan sangat mempengaruhi hasil penelitian walaupun penelitian tersebut termasuk dalam satu kategori fokus yang sama. Penelitian yang dipengaruhi oleh tempat dan waktu, perlu deskripsi lengkap tentang tempat dan waktu yang menggambarkan konteks peristiwa penelitian.

Tempat dan waktu penelitian merupakan komponen yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena penelitian yang dilakukan bermula dari adanya suatu permasalahan yang terjadi di lokasi tertentu dalam kurun waktu tertentu pula. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan. Waktu penelitian ini dilakukan peneliti pada bulan Oktober hingga bulan Desember 2017.

3.4 Data dan Sumber data

Pengertian sumber data menurut Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah penjelasan mengenai sumber atau asal data penelitian yang diperoleh. Secara umum sumber data dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Menurut Silalahi (2012:289) sumber data primer merupakan objek atau dokumen original yang diperoleh dari pelaku yang disebut “*first hand information*” dan sumber data sekunder dijelaskan sebagai objek atau data yang diperoleh dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data yang meliputi.

a. Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang proses pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.. Disini peneliti memperoleh Data Primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi mendalam tentang kajian penelitian.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literature dan data atau dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Data Sekunder yang diperoleh oleh peneliti adalah data berupa dokumen-dokumen penting terkait dengan kajian penelitian seperti peraturan perundang undangan pelayanan paspor terpadu, alur pembuatan paspor terpadu, jumlah pembuat paspor dan informasi sekunder lainnya.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Penelitian kualitatif memposisikan manusia sebagai instrument utama penelitian. Peneliti berhubungan langsung dan tidak dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data (Sugiyono,

2010:142). Informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik purposive sampling.

Menurut Sugiyono (2010:85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2010:221) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

1. Orang yang mampu memahami suatu masalah yang diteliti dengan proses enkulturasi yaitu proses penghayatan bukan sekedar proses mengetahui.
2. Orang yang masih berkecimpung dalam masalah yang diteliti.
3. Orang yang memiliki waktu memadai untuk dimintai informasi.
4. Orang yang mampu menyampaikan informasi secara lebih objektif bukan berdasarkan subjektivitasnya.
5. Orang yang masih baru dikenal oleh peneliti sehingga peneliti dapat menjadikannya narasumber atau guru dalam penelitiannya.

Berdasarkan definisi dan keterangan terkait informan penelitian di atas, peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait topik penelitian proses pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yakni sebagai berikut.

1. Bapak Kartana selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.
2. Bapak Hari Agung selaku Kepala Bagian Tata Usaha.
3. Bapak M. Erfan selaku Kepala Seksi Informasi dan sarana komunikasi Keimigrasian.
4. Ibu Nailus Syifa selaku Bagian Kepegawaian.
5. Ibu Anisah selaku Bagian Umum.
6. Bapak M. Ismianto selaku Bagian Lalu Lintas Keimigrasian.
7. Bapak Fahmi Hamdani selaku Bagian Informasi Keimigrasian.
8. Masyarakat Pengguna Pelayanan Paspor Terpadu.

3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Buku Pedoman Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:23) menjelaskan bahwa teknik dan alat pengumpulan data merupakan cara dan instrument yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, wawancara, survey, angket atau pengukutan. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, draf wawancara, kuisioner atau alat elektronik. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang sebagai berikut.

a. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka adalah kajian kritis atas pembahasan suatu topik yang sudah ditulis oleh para peneliti atau ilmuwan yang terakreditasi (diakui kepakarannya). Kepakaran diakui bila penelitian dipublikasikan melalui jurnal/seminar bertaraf nasional/internasional atau dalam bentuk cetakan buku yang representatif. Dalam penelitian ini peneliti mengutip dan merujuk pada beberapa jurnal dan buku yang tertera di daftar pustaka.

b. Observasi

Menurut Faisal (1990) yang dikutip oleh Sugiyono (2010:221) observasi diklasifikasikan ke dalam kategori observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar serta observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi terangterangan kepada sumber data terkait maksud dan tujuannya dalam rangka penelitian ini. akan tetapi tidak menutup kemungkinan pada suatu saat peneliti juga melakukan observasi yang tersamar untuk menghindari proses penyimpanan data yang dilakukan secara rahasia oleh sumber data. Alat perolehan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan proses observasi ini adalah kamera untuk mendokumentasikan hasil observasi.

c. Dokumentasi

Sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang didapat berupa transkrip wawancara, data yang diperlukan, dan foto saat penelitian.

Menurut Moleong (2011:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan berikut ini.

1. Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong.
2. Berguna untuk suatu bukti penelitian.
3. Sesuai dengan penelitian kualitatif kerana sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Dalam artian peneliti melakukan wawancara menyeluruh kepada pihak informan yang tertera pada matriks penelitian.

d. Wawancara

Menurut Silalahi (2012:312) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan seseorang atau sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti. Menurut Usman dan Akbar (2009:55) manfaat penggunaan wawancara dalam sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data primer atau data dari tangan pertama yang paham mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti sekaligus sebagai pelengkap teknik pengumpulan data lainnya serta untuk menguji data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya. Pelaksanaan wawancara

membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

Sugiyono (2011:233) membagi wawancara kedalam tiga kategori, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semistruktur, wawancara tidak terstruktur. Berdasarkan tiga kategori tersebut, peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan menggunakan jenis wawancara semiterstruktur. Peneliti dalam melakukan wawancara semiterstruktur dapat melakukan proses tanya jawab dengan informan yang akan berlangsung lebih bebas namun tetap dalam kerangka topik penelitian tersebut. Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam, dan alat tulis sebelum dilangsungkan wawancara.

3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisah dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahannya suatu penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan Moeloeng (2014:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan dari segala segi. Dalam teknik pemeriksaan data ini terdapat empat kriteria dan sepuluh pemeriksaan, sebagaimana tertera pada tabel dibawah ini.

Table 3.1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan

Kriteria	Teknik Pemeriksaan
Kredibilitas (derajat kepercayaan)	i. Perpanjang keikutsertaan
	ii. Ketekunan pengamatan
	iii. Triangulasi
	iv. Pengecekan sejawat
	v. Kecukupan referensial
	vi. Kajian kasus negative
	vii. Pengecekan anggota
	viii. Uraian rinci
	ix. Audit ketergantungan
	x. Audit kepastian
Kepastian	
Kebergantungan	
Kepastian	

Sumber: Moeloeng (2014:327)

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, peneliti ini menggunakan beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut.

1. Ketekunan Pengamatan

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen dalam penelitian itu sendiri, sehingga dituntut untuk tekun dalam pengumpulan dan analisis data yang dapat menjelaskan secara rinci terkait data yang di peroleh serta analisisnya. Oleh karena itu menurut Moleong (2014:330) seharusnya mengadakan pengamatan secara teliti, rinci dan berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol yang kemudian dianalisis secara rinci sehingga hasilnya dapat dipahami. Peneliti melakukan pengamatan terkait pengelelolaan di dalam lokasi pariwisata, pengamatan dilakukan secara spontanitas dan tidak terjadwal.

2. Triangulasi

Menurut Moleong (2014:332) teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Dengan triangulasi peneliti dapat me-*recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu peneliti dapat melakukannya dengan jalan sebagai berikut.

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
- b. Mengecek dengan berbagai sumber data.
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mencocokkan data-data yang diperoleh. Seperti mencocokkan data yang diperoleh dari wawancara salah satu informan dengan data yang diperoleh dari informan lain, atau mencocokkan hasil wawancara dengan hasil observasi maupun hasil dokumentasi.

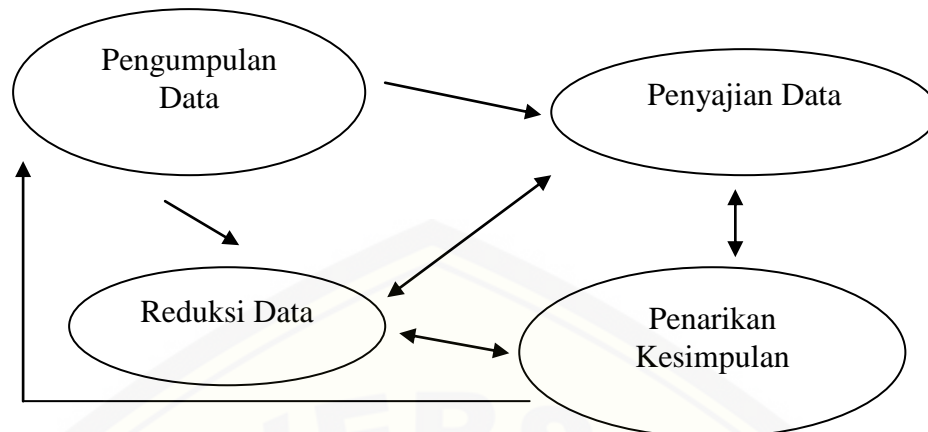
Karena ada banyak data yang diperoleh peneliti yang nantinya akan diperiksa kembali untuk diuji keabsahannya. Dalam kaitan ini Patton (dalam Sutopo, 2006: 92) menjelaskan teknik triangulasi yang dapat digunakan. Teknik triangulasi yang dapat digunakan menurut Patton meliputi:

- a) triangulasi data;
- b) triangulasi peneliti;
- c) triangulasi metodologis;
- d) triangulasi teoretis.

Pada dasarnya triangulasi merupakan teknik yang didasari pola pikir fenomenologi yang bersifat multi perspektif. Artinya, guna menarik suatu kesimpulan yang mantap diperlukan berbagai sudut pandang berbeda.

3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Untuk menganalisa data dalam penelitian ini di menggunakan teknik analisis data Model Miles and Huberman. Data dikumpulkan dalam bentuk transkrip dari hasil rekaman dan pencatatan reflektif untuk memberikan gambaran suasana, sikap, dan emosi dari responden, kemudian dilakukan editing. Data dikelompokkan dalam unit-unit kecil dan merangkum kembali dalam kategori-kategori tertentu. Unit-unit tersebut berupa kata, kalimat atau paragraf atau bagian dari data yang mempunyai makna tersendiri. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga dapat dipahami. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu hingga diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono: 2008:9). Di bawah ini merupakan gambar komponen analisis data kualitatif Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340) adalah sebagai berikut.



Gambar 3.1 Komponen Analisis data Kualitatif

Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiono (2015:247).

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif 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 valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan semua langkah-langkah analisis data dari Miles dan Huberman, diantaranya Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi Data. Setelah data terinterpretasi maka peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber sebagai teknik analisis data.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. dalam proses pelayanan paspor pada kantor imigrasi kelas II Kabupaten Jember terdapat beberapa proses sebagai berikut.
 1. Mendaftar antrian secara *online*
 2. Datang ke Kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Jember sesuai dengan hari dan jam yang telah didapat
 3. Menuju loket wawancara dan foto paspor
 4. Menuju Bank/ ATM/ PT. POS Indonesia untuk melakukan pembayaran paspor

Selanjutnya apabila paspor sudah jadi maka tinggal mendatangi kantor imigrasi untuk mengambil atau bisa menggunakan jasa antar paspor yang nantinya akan ditambahkan biaya pengantaranya.

- b. terdapat beberapa faktor penghambat pelayanan paspor diantaranya adalah kesadaran masyarakat, kurangnya SDM atau petugas layanan yang melakukan pelayanan di kantor imigrasi, kurang luasnya sarana ruang tunggu untuk masyarakat yang menunggu antrean
- c. selain itu juga terdapat faktor yang mendukung pelayanan paspor terpadu ini yaitu pengembangan beberapa sarana dan prasarana dengan memanfaatkan ruang dengan sebaik mungkin untuk kenyamanan masyarakat dan adanya kepastian layanan seperti sistem layanan, proses layanan dan keramahaan petugas dalam melayani.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, dapat diketahui gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan publik pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan dan pengembangan layanan. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, penulis mencoba

memberikan beberapa saran sebagai upaya meminimalisir hambatan atau kendala dalam rangka mengembangkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang lebih maksimal. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut.

- 1) Sosialisasi kepada masyarakat sebaiknya lebih ditingkatkan lagi agar partisipasi masyarakat dalam menggunakan pelayanan ini dapat ditingkatkan. Karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pelayanan paspor terpadu dan memilih menggunakan calo.
- 2) Membuat regulasi tentang sistem antrian, pembatasan kuota dengan memperhatikan jumlah sumber daya manusia (pegawai) yang melayani dalam pembuatan paspor, agar tercipta keteraturan, efisiensi dan efektifitas suatu layanan.
- 3) Meningkatkan koordinasi dengan pihak penyedia layanan jaringan dan layanan pembayaran paspor agar masyarakat dapat lebih nyaman dalam pengurusan paspor.
- 4) Meningkatkan kinerja dengan mendahulukan keramahan dalam melayani, professional, responsive, integritas serta bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- 5) Lebih transparan dan akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor, sebab masih ada temuan permainan calo pada penyelenggaraan pembuatan paspor baik secara manual maupun secara online. Artinya, dalam pelayanan lebih terbuka dan bisa dipertanggung jawabkan.
- 6) Menambah kapasitas ruang tunggu untuk masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, H. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, H. Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Admiistrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Moelong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: IKAPI.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Alfabeta.

Usman, H & Akbar, PS. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Jember University Press

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-Undang

Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang keimigrasian.

Keputusan Menteri Nomor M. 08-12.03.10 tahun 2006 tanggal 31 Agustus 2006. Petunjuk Pelaksanaan Dirjen Imigrasi Nomor 8.12.03.02 tahun 1997 tanggal 25 Juni 1997 tentang SPRI.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Permenpan RB No.31 Tahun 2014.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Internet

Website Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember

[http://thetanjungpuratimes.com/2016/10/08/kemendagri-sebut-pelayanan-publik-](http://thetanjungpuratimes.com/2016/10/08/kemendagri-sebut-pelayanan-publik-indonesia-masih-buruk/)

[indonesia-masih-buruk/](http://thetanjungpuratimes.com/2016/10/08/kemendagri-sebut-pelayanan-publik-indonesia-masih-buruk/) diakses 07 Januari 2018 Pukul 22.31 WIB.

[https://www.google.co.id/amp/s/amp.tirto.id/ombudsman-sebut-](https://www.google.co.id/amp/s/amp.tirto.id/ombudsman-sebut-maladministrasi-di-imigrasi-karena-keberadaan-calo-cC9P)

[maladministrasi-di-imigrasi-karena-keberadaan-calo-cC9P](https://www.google.co.id/amp/s/amp.tirto.id/ombudsman-sebut-maladministrasi-di-imigrasi-karena-keberadaan-calo-cC9P) diakses 07 Januari 2018 Pukul 23.45 WIB.

www.u.lipi.go.id

<https://nasional.tempo.co/read/241834/banyak-calo-biaya-paspor-di-jember-mahal> diakses 07 Januari 2018 Pukul 22.41 WIB



LAMPIRAN

Lampiran 1 Matriks Penelitian

	Informasi	Sumber Data	Tehnik Pengumpulan Data
Deskripsi Lokasi Penelitian	a. Sejarah kantor imigrasi kelas II Kabupaten Jember b. Kondisi geografis kantor imigrasi kelas II Kabupaten Jember c. Visi, Misi, Tata Nilai, Dan Sasaran Wilayah Kerja Kantor Imigrasi kantor imigrasi kelas II Kabupaten Jember d. Struktur Organisasi e. Uraian Tugas Pokok Organisasi Kepegawaian f. SOP (Standar Operasional Prosedur)	Bapak Mochammad Erfan (Seksi Forsakim)	Dokumentasi, Wawancara
Gambaran Program Pelayanan Paspur Terpadu	Gambaran Program Pelayanan Paspur Terpadu	Bapak Kartana (Kepala Kantor Imigrasi Jember) dan Bapak Hari Agung (kepala TU)	Dokumentasi, Wawancara
Inovasi Proses Pelayanan	Perubahan Struktur Organisasi dan Munculnya Kebijakan Baru	Bapak Kartana (Kepala Kantor Imigrasi Jember)	Dokumentasi, Wawancara
	Proses Pelayanan Pembuatan Paspur sebelum dan sesudah Program Pelayanan Paspur Terpadu	Bapak M. Ismianto (Seksi Lalintuskim) Ibu Anisah (Bagian Umum) Ibu Naylus syifa	Dokumentasi, Wawancara

	Informasi	Sumber Data	Tehnik Pengumpulan Data
		(Bagian Kepegawaian)	
	Alur Pembuatan Paspor Melalui Program Pelayanan Paspor Terpadu	Bapak M. Ismianto (Seksi Lalintuskim) Ibu Naylus syifa (Bagian Kepegawaian)	Dokumentasi, Wawancara
Pelayanan Paspor Terpadu dilihat dari asas kemudahan dan keadilan	Faktor Pendukung Program Pelayanan Paspor Terpadu	Bapak M. Erfan (Kepala Seksi Informasi dan Sarana komunikasi keimigrasian)	Dokumentasi, Wawancara
	Faktor Penghambat Program Pelayanan Paspor Terpadu	Bapak M. Erfan (Kepala Seksi Informasi dan Sarana komunikasi keimigrasian)	Dokumentasi, Wawancara
	Pendapat mengenai Paspor Layanan Terpadu	Masyarakat Pembuat Paspor	Dokumentasi, Wawancara

Lampiran 2 Pedoman Observasi

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati aktivitas pelayanan pembuatan paspor pada inovasi pelayanan paspor terpadu di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebagai berikut.

A. Tujuan

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik terkait pelaksanaan inovasi pelayanan paspor terpadu di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

B. Aspek yang diamati

1. Alamat/ Lokasi Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember
2. Lingkungan fisik Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember pada umumnya
3. Kondisi pelayanan konvensional
4. Kondisi pelayanan paspor terpadu
5. Tampilan pelayanan paspor terpadu
6. Data respon terhadap pelayanan paspor terpadu
7. Pihak yang berperan pada penerapan pelayanan paspor terpadu

Pertanyaan kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember

1. Apa itu Pelayanan Paspor Terpadu?
2. Apa yang melatar belakangi adanya program pelayanan paspor terpadu ini?
3. Sejak kapan program ini dimulai?
4. Siapa yang mencetuskan program ini pertama kali?
5. Bagaimana anda mengatur tentang kebijakan program ini?
6. Apakah ada aturan atau kebijakan khusus terkait dengan program ini?
7. Apakah ada perubahan yang terjadi setelah adanya program pelayanan paspor terpadu ini ?
8. Apa perbedaan pelayanan paspor sebelum dan sesudah adanya program OSS?

Pertanyaan kepada Seksi Lalintuskim

1. Siapa saja sasaran program pelayanan paspor terpadu ini?
2. Siapa yang bertugas pada program ini?
3. Di mana saja program ini berlangsung?
4. Bagaimana alurnya?
5. Apa kelebihan dari program pelayanan paspor terpadu ini?
6. Apakah tujuan dan manfaat dari adanya program ini?
7. Apakah layanan *delivery home* paspor yang sudah jadi sesuai target?

Pertanyaan kepada Seksi Forsakim dan Wasdakim

1. Bagaimana sosialisasi awal sampai akhir pelaksanaan?
2. Adakah hambatan-hambatan dalam program ini?
3. Hambatan apa saja yang paling sering dialami pada saat layanan paspor terpadu ini?
4. Apa yang dilakukan untuk mendukung program ini agar tetap berjalan dengan baik ?

Pertanyaan kepada Bagian Tata Usaha

1. Bagaimana keadaan pada saat program ini dijalankan?
2. Apa kendala yang dialami operator pada saat layanan paspor terpadu?
3. Bagaimana operator mengatasinya?
4. Apakah sarana dan prasarana memenuhi untuk program pelayanan paspor terpadu?

Pertanyaan kepada Masyarakat Pembuat Paspor

1. Sudah berapa kali mengurus paspor, apa bedanya dulu dan sekarang ?
2. Bagaimana pendapat anda tentang adanya layanan paspor terpadu?
3. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *delivery home*?
4. Setelah mengunduh aplikasi antri online, apakah Anda mudah memahami setiap fiturnya?
5. Apakah aplikasinya mudah dioperasikan?

6. Apakah anda puas dengan respon petugas layanan paspor terpadu?
7. Bagaimana kritik dan saran Anda pada layanan paspor terpadu?



Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Pertanyaan kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember

1. Apa itu Pelayanan Paspor Terpadu?

Jadi sistem OSS (*One Stop Service*) ini memberikan penyederhanaan layanan bagi pemohon paspor, pemohon paspor dapat menyelesaikan permohonan paspor hanya dengan datang satu kali ke kantor imigrasi setelah mengambil nomor antrian online via aplikasi nomer antrian atau bisa lewat sms gateway kemudian pemohon datang untuk verifikasi nomor antrian online, lalu verifikasi berkas, setelah berkas lengkap kita input setelah itu bisa langsung foto di hari yang sama, kemudian setelah di foto wawancara pemohon diberikan tanda pembayaran untuk kemudian pemohon membayar di bank, penyelesaian paspor 2 hari kerja setelah melakukan pembayaran. Tapi tergantung dari si pemohonnya membayar kalau pemohonnya itu membayarnya mungkin ada keperluan dia telat, mungkin seminggu baru bisa bayar, ya otomatis secara sistem terbaca belum terbayar belum bisa di cetak paspornya jadi tergantung dia membayarnya, tapi andai kata dia foto hari ini, wawancara hari ini terus dia langsung segera membayar sebesar 355 ribu ke bank itu 2 hari kerja setelah foto dan wawancara paspornya akan jadi. Jadi intinya neng, program pelayanan paspor terpadu ini selain ada yang namanya penyederhanaan prosedur. Kita juga ada program antri online bisa lewat web, aplikasi android ataupun sms bagi yang tidak punya smartphone hal ini juga berfungsi karena dalam pelayanan paspor terpadu ini kita tidak mau memberikan ketidakpastian kepada masyarakat karena tidak menentunya proses layanan. Kita juga ada penambahan pelayanan khusus bagi difabel, anak-anak dan lansia. Kita sediakan itu loket-loket khusus dan kita kasih pendamping biar akses mereka mudah. Kita juga ada layanan *delivery home* paspor kalau sudah jadi via kantor pos. Jadi mantul kan neng, pelayanan paspor terpadu ini, isinya program-program yang sangat membantu masyarakat yang mau membuat paspor.

2. Apa yang melatar belakangi adanya program pelayanan paspor terpadu ini? Diera sekarang ini masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang maksimal, sehingga UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik itu menjadi acuan dalam pelayanan pembuatan paspor, karena kan disitu diatur bagaimana kepastian waktu, biaya, serta efisien dan efektif suatu layanan” “nah dari rumusan UU itu pemerintah juga mengeluarkan PP nomor 96 tahun 2012 sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan paspor cepat, kan disitu juga diatur *One Stop Service*. OSS inilah yang baru kami jalankan saat ini dalam pelayanan paspor. Pelayanan paspor OSS ini merupakan perbaikan sistem layanan yang mengubah sistematika pelayanan sehingga lebih menguntungkan dari segi waktu bagi pemohon paspor dan mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas. Diharapkan dengan sistem ini, pemohon dapat diuntungkan dengan proses yang memakan waktu lama. Inti dari sistem layanan paspor terpadu ini adalah adanya penyederhanaan alur layanan dari sebelumnya yang dianggap terlalu banyak nomor antrian, banyak tindak percaloan, waktu yang lama, maka dengan program inovatif ini imigrasi memberikan kemudahan akses bagi setiap pemohon berupa penyederhanaan layanan berbasis online.

3. Sejak kapan program ini dimulai?

Kalau program OSS ini ada sejak 2014, tetapi kalau adanya inovasi layanan aplikasi nomor antrian online ini sudah ada sejak November 2017 tetapi Jember sendiri butuh waktu untuk mensosialisasikan kepada masyarakat dan baru diberlakukan sejak Januari 2018. Dan kita juga mensiasati adanya layanan sms gateway bagi yang tidak mempunyai aplikasi. Kemudian di bulan Desember juga mendapat edaran anjuran untuk segera bekerjasama dengan Kantor Pos untuk inovasi layanan *delivery home* bagi seluruh Kantor Imigrasi. Ada juga penambahan loket khusus difabel, anak-anak dan lansia kita bangun dari awal 2016 hingga pertengahan. Tapi efektifnya program ini kita resmikan pada awal 2017 dan baru bisa berjalan dengan teratur pada tahun 2018 ini. alhamdulillah neng, berdasarkan laporan IKM tahun 2017, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor melonjak drastis.

4. Siapa yang mencetuskan program ini pertama kali?

Sebenarnya dari Dirgen Imigrasi Pusat sudah keluar tentang program ini sejak tahun 2014, tetapi kantor kami masih butuh penyesuaian sebelum akhirnya menggunakan program ini. Dan Alhamdulillah pada tahun 2016 kami mulai melakukan percobaan pada pelaksanaan program ini, dan responnya baik. Yasudah, akhirnya kita tetapkan di akhir 2016 sebagai program layanan yang akan kami laksanakan di tahun 2017.

5. Bagaimana anda mengatur tentang kebijakan program ini?

Kita ini ada perubahan struktur organisasi ketika ada program ini, yakni adanya penambahan forsakim yang tugasnya terlebih berfokus pada berjalannya program ini untuk membantu bagian lalintuskim. disamping itu kita tekankan kepada seluruh pegawai disini untuk memprioritaskan orang-orang yang membutuhkan perhatian khusus seperti difabel, anak, dan lansia. Jadi tidak ada petugas yang khusus untuk membantu tetapi kita tekankan kepada seluruh pegawai untuk memprioritaskan yang semestinya harus diprioritaskan. Jadi kita berusaha untuk selalu memperbaiki birokrasi ini agar lebih operasional dan tetap berjalan dan mampu memberikan pelayanan publik yang prima pada masyarakat.

6. Apakah ada aturan atau kebijakan khusus terkait dengan program ini? Kalau dari daerah tidak ada mbak. Tapi kita ya mengacu pada peraturan di Kantor Dirgen Imigrasi pusat. Itu mbak bisa download peraturannya di web kantor imigrasi Jember.

7. Apakah ada perubahan yang terjadi setelah adanya inovasi program pelayanan paspor terpadu ini?

Melalui program pelayanan paspor terpadu ini, membuat para pegawai semakin aktif melayani masyarakat, artinya pegawai tidak lagi berfokus pada satu titik layanan akan tetapi berjalan sesuai alur, misalnya sudah dari loket pengecekan

berkas, selanjutnya akan berpindah ke ruang foto, sidik jari dan wawancara jadi tidak ada penumpukan layanan yang mengeluarkan tenaga lebih untuk melayani. Dulu kan kalau masih ada waktu layanan, yang sudah mengantri bisa verifikasi berkas tetapi belum tentu bisa wawancara dan foto. Kemudian masyarakat yang butuh prioritas khusus bisa didahulukan prosesnya tanpa ikut mengantri panjang dengan masyarakat biasa.

8. Apa perbedaan pelayanan paspor sebelum dan sesudah program OSS ini? Perbedaannya dengan permohonan paspor yang dulu itu ada pada alur layanan, dulunya orang kalau mengurus paspor datang ambil nomor antrian secara manual, masyarakat berkebutuhan khusus juga harus ikut mengantri seperti yang lain, ambil blanko terus stor berkas setelah itu pulang nanti besok baru datang kembali untuk foto, sidik jari, wawancara terus diberikan slip pembayaran, pembayarannya pun dilakukan di kantor sekarang tidak lagi pembayaran dilakukan di bank setelah itu nanti datang kembali ke kantor 4-7 hari kerja setelah melakukan pembayaran karena banyaknya paspor yang harus dicetak setiap harinya, maka belum tentu bisa sehari setelah pembayaran itu langsung jadi, jadi kami beri estimasi waktu 3-4 hari setelah pembayaran di bank. Jadi total ada 4-7 hari estimasi waktu yang dibutuhkan untuk mengurus paspor. Nah kalau seperti ini hitung-hitung pemohon datang sebanyak tiga kali hanya untuk mengurus paspor, makanya dari ini dengan program ini kita lebih memberikan kepastian waktu pada pemohon. Pemohon cuma datang sehari saja permohonan paspor bisa selesai tentunya dengan persyaratan yang lengkap, apa lagi saat ini kita kan sudah masuk era IT nah pemohon juga bisa menggunakan antrian online baik baru maupun perpanjangan.

Pertanyaan kepada Seksi Lalintuskim

1. Siapa saja sasaran program pelayanan paspor terpadu ini?

Sasaran program ini ya semua masyarakat yang mau membuat paspor biasa baik 48 halaman maupun 24 halaman. Tapi dalam pelayanan paspor terpadu ini kita juga memberikan pelayanan khusus dan prioritas kepada masyarakat tertentu. Seperti anak-anak, lansia dan difabel. Kita berikan tambahan pelayanan khusus yakni menyediakan loket tersendiri agar mereka aksesnya lebih mudah dan ada

pendamping. Dan asal mbak tau ini inovasi pertama kali loh di seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia, makanya Jember patut berbangga.

2. Siapa yang bertugas pada program ini?

Dalam pelaksanaan inovasi ini yang lebih bertugas ya semua pegawai yang ada disini untuk siap membantu masyarakat yang membutuhkan prioritas khusus. Jadi tidak ada tim khusus yang khusus membantu masyarakat berkebutuhan khusus, karena juga tidak setiap hari ada pemohon yang berkebutuhan khusus, maka tidak efektif jika ada petugas yang hanya bertugas membantu masyarakat berkebutuhan khusus.

3. Di mana saja program ini berlangsung?

Program ini hanya berlangsung di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, sehingga ULP bentukan dari Kantor Imigrasi Jember yang di Banyuwangi belum bisa menerapkan.

4. Bagaimana alurnya?

Pemohon dapat menyelesaikan permohonan paspor satu hari dengan syarat berkas yang lengkap mulai dari alur permohonan, foto, wawancara, sidik jari dan penyerahan slip pembayaran serta pengambilan paspor estimasi waktu 2-3 hari kerja terhitung setelah melakukan pembayaran di bank atau kantor pos. Seperti alur permohonan paspor saat ini. Lebih lengkapnya nanti mbak mia bisa minta di bagian informasi ya.

5. Apa kelebihan dari program pelayanan paspor terpadu ini?

Dulu kita kewalahan dengan membludaknya pemohon terus tidak teratur, membayar form, mengisi disini, membayar disini jadi rame sekali sehingga informasi dari pihak kami melalui pengeras suara itu samar-samar kedengaran dan dengan adanya program OSS ini mulai terjadi keteraturan yang arahnya pasti ke layanan prima seperti kepastian waktu, layanan dan kesamaan hak. Tentunya dengan adanya program ini masyarakat diupayakan dapat terbantu dalam hal permohonan paspor melihat meningkatnya permintaan paspor tiap tahunnya. Sesuai dengan sistem *One Stop Service* juga menyediakan layanan antri online dan *delivery home*, dengan adanya layanan ini masyarakat lebih mudah dalam mengajukan permohonan paspor tanpa harus mengisi form di kantor imigrasi.

Jumlah pemohon paspor juga dibatasi setiap harinya. Untuk Jember sendiri hanya melayani 240 pemohon setiap harinya, dan itu sudah otomatis diatur pada aplikasi, karena setiap kantor imigrasi berbeda kuota pemohonnya.

6. Apakah tujuan dan manfaat dari adanya program ini?

OSS ini kan salah satu produk unggulan dari Direktorat Jenderal Imigrasi artinya ini untuk lebih menyederhanakan layanan yang tadinya orang datang tiga kali ke kantor sekarang ini bisa datang dua kali saja, Penyederhanaan itu dulu kan pemohon itu datang hari ini lusa baru datang foto nah kalo sekarang ini begitu datang langsung bisa diproses tentunya dengan persyaratan yang lengkap seperti KTP, KK akte lahir kalau ndak punya akte lahir bisa juga ijazah atau akta nikah bagi yang sudah nikah dengan catatan pada akta nikahnya ada tanggal, bulan dan tahun lahir. Tujuannya kenapa kok dibuat layanan paspor itu? Supaya memudahkan pemohon itu tidak datang bolak balik. Pertama saat mengajukan permohonan dia kesini. Nah pada saat paspor itu selesai, dia diperbolehkan untuk datang atau minta diantar. Nah, jadi mengurangi beberapa tahap untuk datang ke kantor kita. Jadi dia hanya datang dua kali, pada saat dia menyerahkan permohonan, dan pada saat mau ambil paspor. Dulu kami sering mendapat komplain dari pemohon paspor kategori anak dan cacat fisik. Mereka selalu mengeluhkan panjangnya antrian dan prosedur yang tidak bisa satu kali selesai. Karena tidak ada kekhususan pelayanan bagi mereka yang fisiknya tidak bisa disamakan dengan orang normal. Bahkan karena terlalu lama prosedur, beberapa dari mereka banyak yang pulang dan lebih memilih menggunakan calo.

7. Apakah layanan delivery home paspor yang sudah jadi sesuai target? Layanan delivery home ini sejauh ini sudah berjalan dengan baik. Jadi setelah pemohon menyerahkan bukti pembayaran paspor dan menyerahkan kembali ke kantor imigrasi, pemohon akan ditawarkan sebuah jasa pengantar paspor delivery home dengan biaya yang dibebankan kepada pemohon. Jadi kami beri beberapa form, yang diantaranya ada surat kuasa, biaya pengiriman, dan bukti pembayaran. Tapi sejauh ini yang bisa dilayani masih hanya untuk daerah kota, untuk daerah yang agak ke desa belum bisa untuk sekarang, karena estimasi biaya yang sudah ditentukan sementara hanya untuk daerah kota, jadi ini ya di luar biaya paspor

sendiri, dan pembayarannya harus ke kantor pos tidak bisa disini. Setelah melakukan pembayaran ke kantor pos, nanti ada formulir surat kuasa yang harus diisi untuk meninjaklanjuti pengiriman paspor.

Pertanyaan kepada Seksi Forsakim dan Wasdakim

1. Bagaimana sosialisasi awal sampai akhir pelaksanaan?

Untuk informasi dan sebagainya kita sudah siapkan secara lengkap dan jelas di web dan juga di aplikasi. Hal itu untuk mempermudah masyarakat dan juga kita sebagai pemberi informasi sekaligus pemberi layanan. Kalo neng bisa lihat di bagian pelayanan, disitu ada layanan informasi. Disitu ada banyak persyaratan macam-macam buat ngurus dokumen kependudukan. Jadi masyarakat gak perlu lagi bingung buat tanya ini itu. Disana sudah terjawab semua. Dan disitu juga tersedia kuesioner kepuasan pelayanan. Pelayanan publik yang profesional itu paling enggak didasarkan pada tanggung jawab dari pemberi layanan ya, maksudnya aparat pemerintah. melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang dipake itu mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kita usahakan semaksimal mungkin untuk sosialisasi baik online maupun offline.

2. Adakah hambatan-hambatan dalam program ini?

Tentu hambatan itu pasti ada dalam setiap pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Ya seperti kapasitas SDM, masalah jaringan, terus kita juga masih ada calo yang berkeliling di Kantor Imigrasi untuk menawarkan jasa pembuatan paspor. Padahal setelah adanya inovasi ini justru pembuatan paspor jadi lebih mudah. Tapi tetap saja ada praktik-praktik pencaloan yang sedikit menyelewengkan informasi. Yang bilang ini kalau buat paspor sendiri pasti lama lah, antri ribet. Padahal kita juga udah ada itu yang namanya antri online. Dan mungkin juga karena kantor kami tidak cukup luas maka ruang tunggu sangat kurang sih menurut kami, karena ya gimana lagi karena memang lahannya juga segini, dan lahan parkir saja masih pakai bahu jalan. Jadi untuk melayani 240 pemohon setiap harinya ya kami rasa masih butuh perbaikan terutama di sarana dan prasarana kantor kami.

3. Hambatan apa saja yang paling sering dialami pada saat layanan paspor terpadu ini?

Memang kendala yang masih sering dihadapi dari banyaknya pemohon yang dilayani oleh pihak imigrasi adalah tentang kualitas jaringan. Karena dari hasil observasi lapangan setiap informan dari pihak imigrasi saat ditanya tentang kendala yang dihadapi jawaban yang mereka katakan adalah kendala jaringan. Akan tetapi setiap masalah jaringan itu terjadi pihak imigrasi dengan cepat merespon dengan mengkomunikasikan dengan masyarakat tentang kendala tersebut sambil memastikan bahwa hal itu dapat ditangani oleh PT Telkom sebagai penyedia jaringan. Meskipun program OSS ini masih terkendala pada jaringan dalam pelayanan paspor tetapi dari delapan unsur (masyarakat, dukungan legislatif, eksekutif, SDM, teknologi, sumberdaya keuangan, sarana dan prasarana, serta dukungan lingkungan) untuk mendukung keberlanjutan suatu program yang inovatif, sudah ada beberapa indikator yang dianggap layak menjadi dasar untuk dilanjutkannya program ini dengan terus berupaya memperbaiki masalah-masalah yang masih sering muncul dari pelaksanaan program inovatif ini.

4. Apa yang dilakukan untuk mendukung program ini agar tetap berjalan baik? Untuk segi SDM kita dari pihak imigrasi tentu sudah memberikan pelatihan pengembangan sumber daya manusia bagi setiap pegawai sehingga setiap pegawai sudah mengetahui tupoksi masing-masing, tidak mungkin kita tempatkan di loket jika tidak paham tugas begitu pula bagian lainnya, untuk pelatihan yang kami berikan itu kita sudah atur secara berkala sesuai kebutuhan kita misalnya untuk menerapkan OSS sebelum itu berlakukannya kita sudah jauh hari sudah mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai. Kalau sarana prasarana dikantor ini kita anggap sudah layak, seperti ruang tunggu itu kami bagi ada ruang tunggu orang asing ada juga untuk WNI, tempat informasi, loket layanan, ruang foto juga ada 2 di lantai dasar. Tetapi memang kami rasa masih butuh ruang lebih luas untuk proses layanan karna kantor kami sendiri masih terlalu kecil untuk menangani ratusan pemohon setiap harinya. tentunya dari sarana dan prasarana tersebut kita akui sampai saat ini kita masih terkendala dengan kualitas jaringan

internet, padahal ini komponen penting untuk melaksanakan pelayanan paspor, karena kalau ada masalah dengan jaringan maka kita bisa memakan waktu lama. Kita juga ada program survey IKM untuk selalu memantau program ini.

Pertanyaan kepada Bagian Tata Usaha

1. Bagaimana keadaan pada saat inovasi ini dijalankan?

Sekarang sudah tidak ada lagi namanya pelayanan yang ribet dan membingungkan masyarakat. Ya, mudah-mudahan apa yang kita berikan dapat diterima oleh masyarakat dan hal ini tentunya bisa mengembalikan citra birokrasi yang dulunya dikenal sangat buruk, namun sekarang tidak lagi. Tujuannya kenapa kok dibuat layanan paspor delivery homeitu? Supaya memudahkan pemohon itu tidak datang bolak balik. Karena tatap muka pemohon dan petugas itu yang pertama dia datang mengajukan permohonan, pada saat mengajukan permohonan dia sudah datang kesini, itu hari pertama. Nah pada saat paspor itu selesai, dia diperbolehkan untuk datang atau minta diantar. Nah, jadi mengurangi satu tahap untuk datang ke kantor kita. Jadi dia hanya datang dua kali, pada saat dia menyerahkan permohonan, dan pada saat foto dan wawancara.

2. Apa kendala yang dialami operator pada saat layanan paspor terpadu? Pasti ada kalau kendala itu, yang paling sering ya masalah jaringan itu. Kalau internet ada gangguan ya semua layanan jadi terbengkalai.

3. Bagaimana operator mengatasinya?

Ya kalau ada masalah jaringan baik dari sistem antrian online dan sistem pembuatan paspor pasti terhambat, itu dari pusat soalnya. Jadi ya kita gak bisa apa-apa selain memberikan informasi kepada para pemohon bahwa internet sedang ada gangguan.

4. Apakah sarana dan prasarana tercukupi untuk pelayanan paspor terpadu? Sudah lumayan tercukupi dengan luas kantor yang segini-ini saya rasa kami sudah mampu menggunakannya dengan sangat baik. Kita disini menyediakan fasilitas yang mendukung kelancaran inovasi program ini. nanti mbak bisa cek dan foto-foto tambahan sarana dan prasarana ya.

Pertanyaan kepada Masyarakat Pembuat Paspor

1. Sudah berapa kali mengurus paspor, apa bedanya dulu dan sekarang ?

Saya ini yang kedua kalinya urus paspor, dulu saya belum tau apa-apa karna baru pertama mengurus belum tau alurnya, begitu saya baru datang dan melihat antrian yang begitu panjang, ada orang yang mendatangi saya dan bilang kalau mengurus paspor itu lama dan banyak antrinya, dan orang tersebut menawarkan bantuan kepada saya dengan menyebut 250 ribu sebagai upahnya saja belum biaya pembuatan paspornya. Jadi saya tertarik hanya untuk mengambil nomor antrian pertama saja dengan memberikan imbalan sebesar 100 rb. Setelah itu saya urus sendiri dan memang benar prosesnya masih sangat lama dan belum tentu satu satu hari selesai. Kalau sekarang kan sudah pakai nomor antrian online ya mbak, jadi saya bisa menyesuaikan waktu datang saya dan sudah dipastikan bisa dilayani hari itu selesai. Jadi antri pertama hanya verifikasi nomor antrian online apakah sesuai jadwal yang sudah ditentukan, lalu kemudian bener sih antri lagi tapi ya sesuai alur saja dan pasti sehari selesai. memang kalau bicara fasilitas kayak ruang tunggu lumayan bagus apalagi untuk anak-anak dan difabel dispesialkan, pelayanan juga bagus kami kedua kali datang kesini bikin paspor, baru tau kalau saya itu 3 hari setelah saya membayar tapi yang jeleknya itu ada pembatasan layanan yang tidak menentu, nah kita ini jauh rumahnya dari sini

2. Bagaimana pendapat anda tentang adanya layanan paspor terpadu?

Dulu saya pernah lihat orang cacat fisik (difabel) harus ikut mengantri Bersama yang lain dan saya kasian juga ketika memang beliau harus bolak-balik mengantri di hari yang berbeda karena proses layanan belum selesai. Dan dulu tidak batasi pemohon setiap harinya. Jadi berapapun yang datang dan lalu verifikasi data, ketika selesai belum tentu bisa melanjutkan ke foto dan wawancara karena waktu pelayanan sudah habis. Jadi ketika verifikasi data selesai, tetapi belum sempat foto dan selanjutnya, maka besok bisa datang lagi untuk mengurus sisanya sampai semua proses selesai dan tidak bisa dipastikan selesainya kapan, tergantung banyaknya pemohon setiap harinya. Karna juga dulu nomor antriannya diambil manual, jadi ya yang datang siang kemungkinan tidak bisa dapat pelayanan karna juga pasti besok akan dilayani bukan hari itu. Sekrang enak mbak karena setelah

kita ngambil nomor antrian bisa datang sesuai jadwal yang sudah kita buat sendiri dan juga pasti pelayanan selesai sehari ini sih.

3. Darimana Anda mengetahui adanya layanan *delivery home*?

Setelah saya menyerahkan bukti pembayaran paspor di Bank ke Kantor Imigrasi, saya ditawari untuk layanan paspor *delivery home*, karena rumah saya di Taman Kampus kata mas petugas kantor imigrasi paspornya bisa di antar ke rumah tapi ada biaya tambahan yang harus saya bayar di kantor pos. Lalu masnya memberi beberapa lembar ini untuk saya bawa ke kantor pos. Jadi ya saya tertarik mbak, ini saya mau ke kantor pos buat bayar dan menyerahkan ini karna saya juga kerja dan sering pulang malam juga, jadi saya tertarik untuk inovasi baru *delivery home* ini dan saya merasa cukup terbantu.

4. Setelah mengunduh aplikasi antri online, apakah Anda mudah memahami setiap fiturnya?

Inshaallah paham karena sudah disosialisasikan itu lewat papan di depan itu mbak. Dan pas kemaren saya datang kesini dan belum tau harus ambil antrian online, petugas juga dengan ramah memberi tahu informasi itu.

5. Apakah aplikasinya mudah dioperasikan?

Saya baru tahu dan baru pertama pake ya mudah kok mbak, ada tuntunannya. Tapi kemaren temen saya gak punya android dia daftar pake sms dikasi tau mas yang jaga di depan itu juga respon sms nya cepet buat dapet nomer antrian.

6. Apakah anda puas dengan respon petugas layanan paspor terpadu?

Puas, sekarang sudah ada bagian informasi dan kayaknya itu divisi baru semenjak adanya program baru ini mbak. Tapi juga petugas yang lain siap membantu jika kami butuh informasi lagi. Jadi kita tanya tanya gampang.

7. Bagaimana kritik dan saran Anda pada layanan paspor terpadu?

Kalau keberlanjutan program layanan terpadu ini tentu sangat kami harapkan, terlebih program ini diterima dan direspon baik oleh masyarakat karena memang sangat membantu untuk kami mengurus paspor, jadi *gak* ribet gitu sekarang mbak.

LAMPIRAN 4 LAPORAN STATISTIK PENERBITAN PASPOR KANTOR IMIGRASI
KELAS II JEMBER PERIODE 2015/2017



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR
KANTOR IMIGRASI KELAS II JEMBER
Jalan Letjend. D.I. Panjaitan Nomor 47, Jember 68121
Telepon (0331) 335494, 333177 Faksimili (0331) 333157
Laman: <http://jember.imigrasi.go.id>; Email: kanim_jember@imigrasi.go.id

LAPORAN STATISTIK PENERBITAN PASPOR
UNTUK ANAK-ANAK (USIA DIBAWAH 17 TAHUN)
KANTOR IMIGRASI KELAS II JEMBER
PERIODE 2015 s.d. 2017

TAHUN	JUMLAH
2015	1.231
2016	2.632
2017	3.855
TOTAL	7718



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR
KANTOR IMIGRASI KELAS II JEMBER
Jalan Letjend. D.I. Panjaitan Nomor 47, Jember 68121
Telepon (0331) 335494, 333177 Faksimili (0331) 333157
Laman: <http://jember.imigrasi.go.id>; Email: kanim_jember@imigrasi.go.id

LAPORAN STATISTIK PENERBITAN PASPOR
KANTOR IMIGRASI KELAS II JEMBER
PERIODE 2015 s.d. 2017

NO	TAHUN	2015			2016			2017		
	BULAN	24 HAL	48 HAL	JUMLAH	24 HAL	48 HAL	JUMLAH	24 HAL	48 HAL	JUMLAH
1.	JANUARI	31	2409	2440	20	3184	3204	42	4734	4776
2.	FEBRUARI	8	2031	2039	28	3030	3058	22	4190	4212
3.	MARET	15	2527	2542	19	4242	4261	45	5675	5720
4.	APRIL	14	3276	3290	11	4200	4211	108	3504	3612
5.	MEI	40	2801	2841	23	3452	3475	156	2439	2595
6.	JUNI	44	2513	2557	47	2798	2845	85	1870	1955
7.	JULI	17	1731	1748	25	3127	3152	60	2770	2830
8.	AGUSTUS	34	3099	3133	36	4133	4169	83	3977	4060
9.	SEPTEMBER	27	2679	2706	26	3610	3636	58	3492	3550
10.	OKTOBER	39	2991	3030	39	3905	3944	46	4454	4500
11.	NOVEMBER	22	3288	3310	46	4306	4352	39	3577	3616
12.	DESEMBER	22	2722	2744	59	3619	3678	63	3828	3891
	TOTAL	313	32067	32380	379	43606	43985	807	44510	45317

LAMPIRAN 5 FOTO DOKUMENTASI



Foto Bersama Bapak Ketua Kantor Imigrasi dan Bapak Kepala TU (Kanan)



Foto Wawancara Bersama Bapak Kepala TU



Foto Wawancara Pengguna layanan kantor imigrasi



Foto Wawancara Pengguna layanan kantor imigrasi



Foto Wawancara Bersama Staff Kantor Imigrasi



Foto Wawancara Bersama Staff Kantor Imigrasi





Foto Wawancara Bersama Staff Kantor Imigrasi

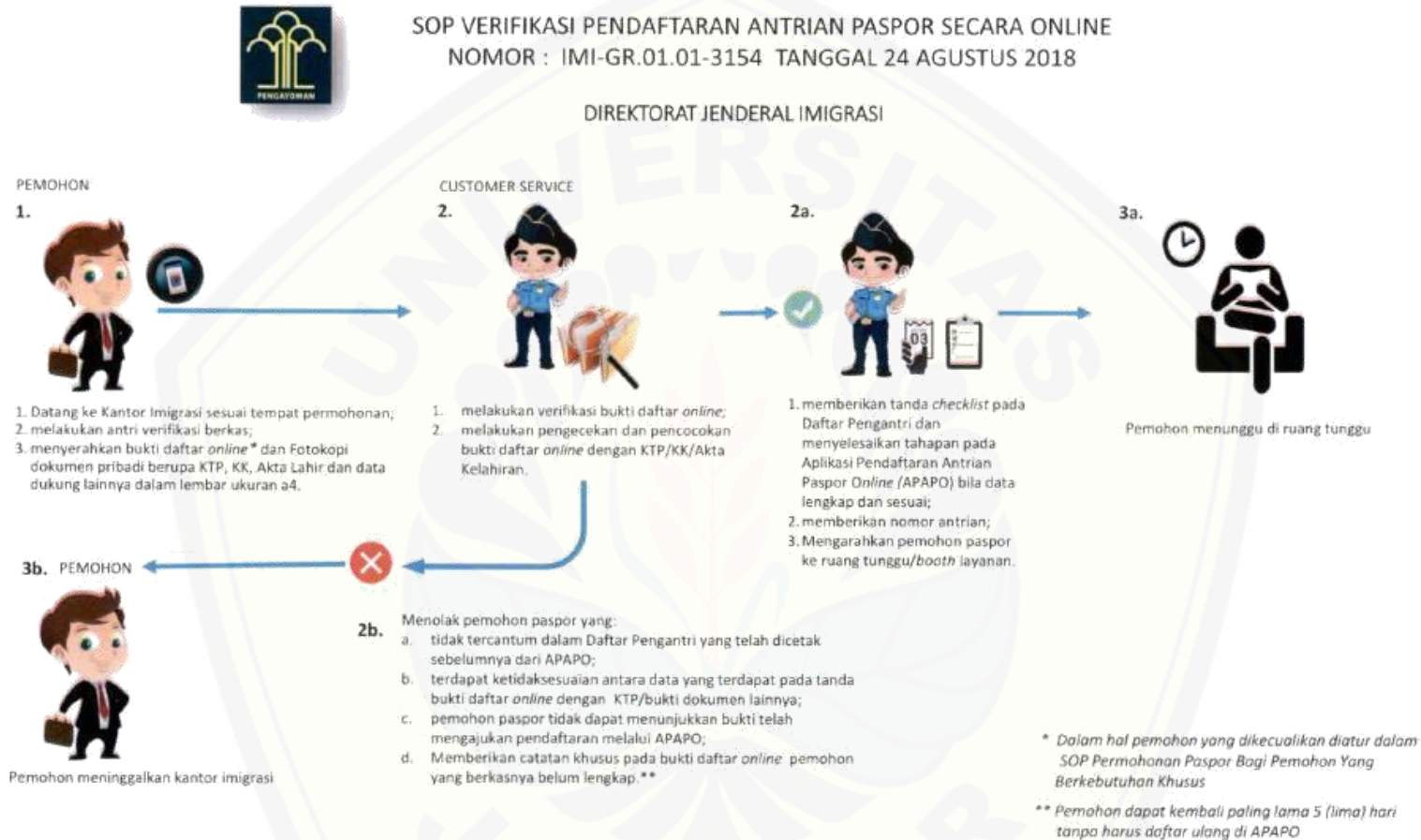


Foto Wawancara Bersama Staff Kantor Imigrasi

LAMPIRAN 6 SOP VERIFIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR SECARA ONLINE

 <p>KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI DIREKTORAT LALU LINTAS KEIMIGRASIAN</p>	NOMOR SOP : IMI-GR.01.01-3154 TGL. PEMBUATAN : 24 Agustus 2018 TGL. REVISI / REVISI KE : TGL. EFEKTIF : DISAHKAN OLEH :	Direktur Jenderal Imigrasi,  Fanny F. Sompie NIP. 19610817 201508 1 001
		NAMA SOP : VERIFIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR IMIGRASI SECARA ONLINE
<p>DASAR HUKUM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian; 4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. 	<p>KUALIFIKASI PELAKSANA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan memberikan pelayanan penerbitan paspor; 2. Mengetahui prosedur penerbitan paspor; 3. Memiliki kemampuan dalam pelayanan publik; 4. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan keputusan; 5. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme penyusunan laporan. 	
<p>KETERKAITAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Verifikasi Ulang Terhadap Pendaftar Antrian Paspor Secara Online Yang Berkasnya Belum Lengkap 2. SOP Pelayanan Bagi Pemohon Paspor Kelompok Rentan/Berkebutuhan Khusus/Penyandang Disabilitas 	<p>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/printer/scanner; 2. Jaringan internet serta Aplikasi Antrian Pendaftaran Paspor Secara Online; 	
<p>PERINGATAN</p> <p>SOP ini wajib dijadikan acuan dalam pelaksanaan proses pelayanan terhadap pendaftaran antrian paspor secara online sehingga Petugas Imigrasi dapat melakukan verifikasi secara tepat terhadap pengantri serta menindaklanjuti pelayanan setelah melakukan verifikasi.</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN</p> <p>Disimpan sebagai data elektronik dalam Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online dan catatan manual sebagai bahan laporan.</p>	

Lampiran 7



Lampiran 8



SOP VERIFIKASI ULANG TERHADAP PENDAFTAR ANTRIAN PASPOR ONLINE YANG BERKASNYA BELUM LENGKAP
 NOMOR : IMI-GR.01.01-3153 TANGGAL 24 AGUSTUS 2018

DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI

