

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Seling Rahmawati
181010045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Seling Rahmawati
181010045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Seling Rahmawati
NPM : 181010045
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Seling Rahmawati

181010045

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Seling Rahmawati
181010045**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2022



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Batam adalah kota yang sangat strategis, selain dekat dengan jalur laut Internasional, kota ini juga sangat dekat dengan Singapura dan Malaysia, dan berbatasan langsung dengan keduanya. Saat ini orang bisa dengan mudah bepergian dari Negara satu ke Negara yang lain, dengan memenuhi syarat perjalanan salah satunya yaitu paspor. Dalam pembuatan paspor tentu tidak lepas dari proses pelayanan, semakin meningkatnya permohonan paspor maka peningkatan tuntutan terhadap pelayanan publik akan meningkat khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Salah satunya kantor Imigrasi yang mempunyai peran penting dalam hal pelayanan publik terhadap masyarakat untuk pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa, fasilitas izin tinggal, intelijen, penyidikan, penindakan, lintas batas, dan juga kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, dilihat dari 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu Organisasi, Aparat pelayan publik, dan Sistem pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam belum terlaksana dengan baik dilihat dari dimensi *tangible* masih adanya keluhan masyarakat mengenai kurangnya lahan parkir, masyarakat yang masih bingung dengan proses pelayanan, dimensi *responsiveness* petugas yang kurang respon, dimensi *asurance* ketepatan waktu yang belum terpenuhi karena masih ada pemohon yang menerima layanan melebihi waktu yang telah dijanjikan, serta dimensi *emphaty* masih ada keluhan masyarakat yang tidak dilayani dengan ramah, namun dari dimensi *reliability* sudah terpenuhi. Serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu masih kurangnya sumber daya manusia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Paspor, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Batamis a very strategic city, besides being close to international sea routes, the is also very close to Singapore and Malaysia, and is directly adjacent to both. Nowadays people can easily travel from one country to another, by fulfilling the travel requirements, one of which is a passport. In making passports, of course it cannot be separated from the service process, the increasing number of passport applications, the increasing demands on public services, especially those related to the quality of services provided by government agencies. One of them is the Immigration Office, which has an important role in public services to the community for the management of matters such as travel documents, visas, residence permit facilities, intelligence, investigations, prosecutions, cross border, as well as foreign cooperation anda immigration information system. The purpose of this study was to analyze the quality of public services at the Immigration Office Class I Special TPI Batam, seen from 5 dimension, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, as well as factors that affect service quality, namely organization, public servise apparatus, and service system. This study uses a qualitative method with adescrptive approach. The result of this study indicate that the quality of service at the immigration Office Class I Special TPI Batam ha not been implemented properly, seen from the tangible dimension, there are still public complaints about the lack of parking space, people who are still confused about the service process, the dimension of responsiveness, the dimension of punctuality assurance. Which hsrve not been fulfilled because there are still applicants who receive services beyond the promised time, and the emphaty dimension is that there are still complaints from the public who are not served in a friendly manner, but from the reliability dimension it has been fulfilled. As well as facroes that affect the quality of service, namely the lack of human resources.

Keywords: *Public Service, Passport, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima dengan senang hati segala kritik, dan juga saran. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan segala pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda S.kom., M.Si. sebagai Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. sebagai Pembimbing Akademik dan juga Pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP. M.I.P. dan Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP. yang telah bersedia menjadi dosen penguji.
6. Seluruh Dosen dan juga staff Program Studi Administrasi Negara yang telah berbagi Ilmu dan waktunya selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Putera Batam;
7. Mama dan pasangan penulis yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil;
8. Teman-teman penulis selama di universitas putera batam khususnya angkatan 2018 Prodi Administrasi Negara yang selalu mau direpotkan dengan banyak pertanyaan;
9. Staff Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam yang telah membantu dan memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi; dan
10. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka penulis berharap kritik dan saran sehingga penulis bisa menjadi lebih baik sehingga kedepannya penelitian ini bisa bermanfaat bagi pembaca, dan bisa dijadikan referensi penelitian selanjutnya. Amin

Batam, 29 Juli 2022



Seling Rahmawati



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Kualitas	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.2 Pelayanan Publik	14
2.2.1 Tujuan Pelayanan Publik	15
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	17
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3 Paspur	20
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Sifat Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	29
3.3.1 Lokasi Penelitian	29
3.3.2 Periode Penelitian	29
3.4 Sumber Data	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6 Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kota Batam.....	34

4.1.2	Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Khusus TPI Batam.....	41
4.1.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	59
4.2	Pembahasan	61
4.2.1	Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Khusus TPI Batam.....	61
4.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Simpulan.....	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Logo Imigrasi	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam 2022.....	39
Gambar 4.3 Fasilitas parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	44
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Kantor Imigrasi.....	44
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Prioritas.....	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Udara	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Laut.....	2
Tabel 1.3 Data Penerbitan Paspor 48 halaman.....	5
Tabel 1.4 Data Penerbitan E-Paspor 48 Halaman	6
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	31
Tabel 4.1 Periode Kepemimpinan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	40



Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Batam adalah salah satu kota yang menjadi perlintasan untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Batam adalah kota yang sangat strategis, selain dekat dengan jalur laut Internasional, kota ini juga sangat dekat dengan Singapura dan Malaysia, dan berbatasan langsung dengan keduanya. Orang-orang sekarang bisa dengan mudah bepergian dari Negara satu ke Negara yang lain berkat kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan transportasi. Di era globalisasi, pentingnya pelayanan publik semakin meningkat di berbagai aspek kehidupan, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi semua lapisan masyarakat memiliki akses terhadap informasi, dan mampu membandingkan layanan publik diberbagai negara. Melalui pergeseran yang terjadi di era globalisasi akan membentuk konsumen yang individual sebagai akibat dari transformasi yang terjadi di era globalisasi, dan hal ini harus di sikapi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan tuntutan terhadap pelayanan publik akan meningkat khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus meningkatkan kualitasnya. Salah satunya kantor Imigrasi yang mempunyai peran penting dalam hal pelayanan publik terhadap masyarakat untuk pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa, fasilitas izin tinggal, intelijen, penyidikan, penindakan, lintas batas, dan juga kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasi.

Salah satu syarat untuk melakukan perjalanan internasional harus memiliki dokumen perjalanan, yang setelah ini kita sebut paspor. Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah oleh warga Negara, dimana pemerintah memberikan hak individu yang bersangkutan untuk diizinkan melakukan perjalanan internasional dan memiliki identitas tertulis selama berada di luar negeri, dan memiliki perlindungan hukum, dan hak kewarganegaraan, dan hak untuk kembali ke Negara asalnya. Berdasarkan Data Rekapitulasi Perlintasan yang tercatat di Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Batam pada tahun 2021 yang melalui jalur udara dengan jumlah keberangkatan sebanyak 459. Sedangkan yang melalui jalur laut dengan jumlah kedatangan sebanyak 50.392, dan keberangkatan sebanyak 13.620 (Kanimbatam, 2021).

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Udara

TPI Udara									
Kedatangan				Jumlah	Keberangkatan				Jumlah
WNI		WNA			WNI		WNA		
L	P	L	P		L	P	L	P	
0	0	0	0	0	2	2	426	29	459

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa adanya warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri melalui jalur udara, yang menjadi syarat utama untuk melakukan perjalanan ke luar negeri adalah harus mempunyai paspor.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Laut

TPI Laut									
Kedatangan				Jumlah	Keberangkatan				Jumlah
WNI		WNA			WNI		WNA		
L	P	L	P		L	P	L	P	
32.394	16.336	1.421	241	50.392	4.609	7.409	1.402	200	13.620

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Dari data diatas menunjukkan bahwa, banyak masyarakat yang melakukan perjalanan lintas Negara. Ada 12.018 WNI yang berangkat ke luar negeri, dan 48.730 WNI yang pulang kembali ke Indonesia melalui jalur laut selama periode 2021 yang tentunya membutuhkan paspor sebagai syarat perjalanan. Proses pembuatan paspor tidak luput dari peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Menetapkan standar layanan sangat penting untuk pelayanan publik, dalam situasi ini penetapan standar pelayanan merupakan bentuk komitmen kerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat serta disesuaikan dengan penyelenggara pelayanan publik (Wilonotomo & Aji, 2018).

Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini bermula dari pasal-pasal konstitusi semua negara, yang mengatakan bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan yang beragam kepada penduduk negara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan topik yang sangat penting dalam studi manajemen baik dalam sektor publik maupun sektor privat. Di satu sisi, keinginan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin meningkat, maka diharapkan adanya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kita dapat melihat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul di Negara berkembang, karena permintaan pelayanan di Negara berkembang umumnya melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, sehingga masalah yang sering dikritik oleh masyarakat atau penerima layanan adalah persepsi “kualitas” yang melekat pada semua aspek layanan. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kualitas yang buruk menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap birokrasi pemerintah, terbukti dengan tumbuhnya berbagai macam protes dan demonstrasi terhadap birokrasi baik di tingkat nasional maupun daerah. Masyarakat masih beranggapan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan kacau balau, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga menimbulkan ketidakjelasan hukum, waktu, dan biaya. Tugas pelayanan publik lebih menitikberatkan pada mendahulukan kepentingan publik, menyederhanakan urusan publik, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Kualitas pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik, mengakibatkan buruknya pemberian pelayanan. Pemerintah yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Kebutuhan pemerintah untuk meningkatkan pembangunan sudah menjadi keharusan. Peningkatan pelayanan publik menjadi pekerjaan rumah bagi Indonesia yang belum terselesaikan, serta pelayanan pemerintah merupakan masalah strategis yang penting karena berfungsi sebagai tempat interaksi antara pemerintah dan warga negara. Pelayanan publik mencakup tiga aspek yaitu dalam bentuk barang, jasa, dan juga pelayanan administratif, akan tetapi akibat buruknya kinerja aparat

pemerintah atau birokrasi kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah semakin menurun. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup warganya, memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah.

Meskipun pemerintah telah melakukan upaya tersebut namun, realitas pelayanan publik belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Banyaknya pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih buruk. Tingkat pelayanan publik sangat rendah, keluhan, ketidakpuasan dengan prosedur layanan yang berbelit, kurangnya prediktabilitas dan tenggat waktu untuk menyelesaikan, biaya yang tinggi, persyaratan yang kurang jelas, dan sikap petugas yang kurang responsif sering kita temui diberbagai bidang pelayanan pemerintahan saat ini. Karena penilaian masyarakat sebagai pengguna terhadap suatu produk menjadi wujud nyata dari suatu sistem pelayanan, maka kepuasan masyarakat menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan pemerintah. Hal ini terkait dengan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah orang yang mengunjungi instansi, jika kunjungan meningkat dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan juga meningkat (Izudin, 2019).

Berdasarkan data dari laporan tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam pada Tahun 2021 tercatat sebanyak 12.216 jumlah permohonan paspor 48 halaman yang disetujui, dan sebanyak 5726 E-paspor 48 halaman yang disetujui (Kanimbatam, 2021).

Tabel 1.3 Data Penerbitan Paspor 48 Halaman

No	Permohonan	Jumlah
----	------------	--------

	Jenis Permohonan	Disetujui		Ditolak								Disetujui	Ditolak
				Wwcr		ADJ Kanim		ADJ Pusat		Sistem			
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P		
1	Penerbitan Paspor Baru	1947	1470	13	7	0	0	0	0	0	0	3417	20
2	Penggantian Paspor RI Karena Habis Berlaku	4991	3452	2	1	0	0	0	0	0	0	8443	3
3	Penggantian Karena Penuh	178	74	0	0	0	0	0	0	0	0	252	0
4	Penggantian Paspor RI Karena Hilang	38	31	0	0	0	0	0	0	0	0	69	0
5	Penggantian Paspor RI Karena Rusak	14	10	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0
6	Lain-Lain	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0
Jumlah		7172	5044	15	8	0	0	0	0	0	0	12216	23

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Dari data diatas menunjukkan bahwa permohonan penerbitan paspor biasa banyak yang disetujui dibandingkan dengan jumlah yang ditolak, yaitu sebanyak 12.216 paspor yang disetujui, dan 23 jumlah yang ditolak, yang berarti bahwa banyak masyarakat datang ke Kantor Imigrasi untuk melakukan pengurusan pembuatan paspor, sehingga kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor juga harus ditingkatkan.

Tabel 1.4 Data Penerbitan E-Paspor 48 Halaman

No	Jenis Permohonan	Permohonan										Jumlah	
		Disetujui		Ditolak								Disetujui	Ditolak
				Wwcr		ADJ Kanim		ADJ Pusat		Sistem			
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P		

1	Penerbitan Paspor Baru	251	181	1	0	0	0	0	0	0	0	432	1
2	Penggantian Paspor RI Karena Habis Berlaku	2377	2303	1	1	0	0	0	0	0	0	4680	2
3	Penggantian Karena Penuh	347	239	0		0	0	0	0	0	0	586	0
4	Penggantian Paspor RI Karena Hilang	11	7	0		0	0	0	0	0	0	18	0
5	Penggantian Paspor RI Karena Rusak	4	2	0		0	0	0	0	0	0	6	0
6	Lain-Lain	1	0	0		0	0	0	0	0	0	4	0
Jumlah		2991	2735	2	1	0	0	0	0	0	0	5726	3

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Terlihat dari data diatas menunjukkan pentingnya pemeriksaan layanan paspor, hal ini dapat dilihat dari jumlah permintaan pengurusan e-paspor yang dilakukan oleh masyarakat umum, ada 5726 jumlah e-paspor yang disetujui, dan hanya 3 permohonan e-paspor yang ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat meningkat, yang menjadi pengaruh terhadap kebutuhan paspor masyarakat juga semakin meningkat, sehingga diharapkan pelayanan terhadap pembuatan paspor juga meningkat. Pentingnya pelayanan yang berkualitas dimaksudkan agar masyarakat yang dilayani puas, maka kapasitas petugas dan juga instansi pemerintah tersebut juga harus berkualitas, maksimal, efektif, dan efisien.

Berbicara mengenai pelayanan paspor khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor yang sudah kita ketahui berada dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi. Pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam tentu tidak luput dari sorotan publik. Berdasarkan laporan kunjungan Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam pada 02/12/2021. Diah berfokus pada peningkatan fasilitas pada kaum rentan, menurutnya ada 14 sarana dan prasarana yang harus tersedia dan dapat digunakan diantaranya area parkir khusus, jalur landai, pintu masuk bagi kursi roda, ruang tunggu, dan kursi khusus, loket khusus, toilet khusus, guiding block, dan ramp. PANRB (2021, Desember 02). Menyikapi hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam seharusnya mengambil langkah kongkrit untuk memenuhi sarana dan prasarana yang belum terealisasi, supaya pelayanan pembuatan paspor bisa terimplementasi dengan baik, dan bisa memenuhi kepuasan publik, sehingga dapat dikatakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah meningkatkan dan juga memperbaiki kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya permohonan pembuatan paspor.
2. Banyaknya arus masuk dan keluar melalui kota batam.
3. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pembahasan serta kaidah penulisan karya ilmiah ini bisa tercapai hasil yang diharapkan maka peneliti memutuskan untuk memberikan batasan masalah yang akan dibahas. Pembatasan masalah ini dilakukan agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan dan juga mempermudah dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini akan lebih difokuskan pada kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor apakah sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan prinsip pelayanan prima khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka beberapa rumusan masalah yang bisa diambil sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Sangat diharapkan penelitian ini bisa memberi manfaat/kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah, diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran di bidang Administrasi Negara khususnya ilmu manajemen pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah, diharapkan bisa menambah wawasan di bidang karya tulis ilmiah, dan sekiranya bisa menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya.



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia “kualitas” berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau taraf mutu. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh konsumen berdasarkan pengalaman yang aktual terhadap produk barang maupun jasa, berdasarkan persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan. Kata kualitas mengandung banyak makna tergantung pada orang yang mengartikannya, disesuaikan dengan kecocokan pemakaian seperti bebas dari kecacatan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, maupun definisi dari melakukan segala sesuatu yang membuat bahagia. TQM (Total Quality Management) mempunyai perspektif yang luas mengenai kata kualitas, tidak hanya dilihat dari aspek hasil melainkan juga proses, SDM, dan lingkungan.

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Peran aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat untuk menjaga keberlangsungan organisasi birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan sangat penting dalam upaya memberikan kepuasan kepada pengguna jasa publik. Semenara Ibrahim (dalam Herdiansyah, 2011) mendefinisikan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang

paling terlihat, karena kualitas pelayanan publik merupakan kepentingan semua orang, dan dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dari berbagai kalangan (Mukarom & Saebani, 2015), hlm 79. Kinerja pelayanan publik yang berkualitas akan menghasilkan output yang berkualitas juga, hal ini dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dan juga kualitas pelayanan dan dibuktikan dengan nilai-nilai akuntabilitasnya (Hayat, 2017), hlm 20.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berkaitan dengan keinginan, harapan dan juga kebutuhan, dan juga kepuasan konsumen yang menjadi tolak ukur baik buruknya pelayanan birokrasi pemerintah.

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan salah satu kebijakan paling signifikan untuk meningkatkan daya saing produk barang, maupun jasa yang harus memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan melebihi, atau setidaknya memenuhi kriteria kualitas pelayanan. Kualitas merupakan standar yang harus lembaga/organisasi, maupun perorangan penuhi dari segi kualitas SDM, proses dan hasil kerja berupa barang, atau jasa. Ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), karakteristik jasa tentu berbeda dengan barang, barang merupakan alat atau objek berbentuk benda, sedangkan jasa adalah sesuatu perbuatan, bentuk dari kinerja dan usaha. Jasa tidak mudah didefinisikan, disentuh, dan dirasa.
2. *Inseparability* (tidak terpisah antara konsumsi dan produksi), apabila barang harus diproduksi dahulu sebelum dikonsumsi, lain halnya dengan jasa yang

harus dijual dahulu, lalu diikuti dengan produksi dan konsumsi secara bersamaan.

3. *Variability* (outputnya tidak standar), jasa sangat bervariasi dari segi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada waktu jasa dihasilkan, oleh siapa, dan dimana. Seringkali masyarakat meminta pendapat kepada orang lain sebelum memilih menjadi bukti bahwa konsumen sangat peduli terhadap *variability* yang bagus. Untuk mengontrol kualitas maka penyedia jasa bisa menerapkan 2 tahapan yaitu, melakukan seleksi pelatihan personil yang baik sebagai bentuk investasi, dan mempunyai standarisasi dalam proses pemberian jasa, dengan menggambarkan alur proses jasa sehingga kemungkinan kegagalan dalam jasa bisa dihindari.
4. *Perishability* (tidak dapat disimpan), jasa merupakan komoditas yang harus dikonsumsi dan tidak dapat disimpan, atau jasa itu akan hilang begitu saja. Apabila perusahaan tidak memiliki pelanggan tetap, tentu hal ini akan menjadi masalah yang menyebabkan kapasitas banyak yang menganggur sehingga konsumen tidak terlayani dengan baik, dan pergi ke penyedia jasa yang lain.

2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan

Manfaat yang diperoleh suatu perusahaan ketika memberikan kualitas pelayanan yang baik yaitu:

1. Terpenuhinya harapan pelanggan sehingga memberi kepuasan pada pelanggan.
2. Pemenuhan kualitas yang di dorong oleh pelanggan dapat membantu perusahaan mengembangkan pangsa pasarnya.

3. Kualitas dapat membantu untuk menghemat anggaran.

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik “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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga Negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah (Maulidah, 2014), hlm 18. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk pelayanan jasa, maupun pelayanan barang publik. Pelayanan publik tidak jauh-jauh dari kepentingan umum, pelayanan publik di Indonesia berfokus pada pemenuhan kebutuhan warga Negara. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.2.1 Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat. (Mursyidah & Choiriyah, 2020), hlm 27.

1. Penetapan batas-batas yang jelas dan keterkaitan antara hak, kewajiban, dan wewenang semua pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pembentukan sistem pemberian layanan yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang standar.
3. Memastikan bahwa pelayanan publik diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Tercapainya perlindungan hukum dan prediktabilitas bagi masyarakat umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004, pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti kartu tanda penduduk, sertifikat kepemilikan, akte kelahiran, surat izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, paspor dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bentuk barang, dan menghasilkan berbagai bentuk barang seperti layanan tenaga listrik, dan jaringan telepon.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bentuk jasa, seperti tenaga kesehatan, pendidikan, dan transportasi umum.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam suatu proses kegiatan dibutuhkan beberapa unsur untuk menunjang kelancaran suatu kegiatan. Unsur yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Sistem, dibutuhkan informasi prosedur dalam memberikan pelayanan sehingga bisa mendukung kelancaran kegiatan.
2. Personil, aparatur pemerintah adalah personil dalam memberikan pelayanan publik harus senantiasa disiplin, professional, dan terbuka terhadap kritik dan saran masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana, untuk mendukung proses pelayanan diperlukan ruang kerja yang nyaman, peralatan yang berfungsi dengan baik, dan fasilitas pelayanan seperti, tempat parkir yang memadai, dan sebagainya.
4. Masyarakat, sebagai penerima pelayanan sangat beragam perilaku, dan tingkat pendidikannya.

Dalam setiap proses pelayanan diperlukan informasi yang jelas, tidak berbelit, serta aparat pemerintah sebagai pemberi pelayanan harus memastikan semua berjalan dengan tertib. Dibutuhkan petugas yang professional, dan kemampuan yang sesuai dengan bidangnya agar bisa memberikan pelayanan dan

kepuasan kepada penerima layanan. Petugas harus sabar dan ramah mengingat masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai latar belakang pendidikan, dan perilaku yang berbeda-beda. Pelayanan publik harus memberikan saran dan prasarana yang nyaman bagi pengguna layanan. Sarana dan prasarana yang baik tentu akan memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan, serta hak masyarakat untuk menerima pelayanan yang baik juga terpenuhi. Akan tetapi selain masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan fasilitas yang dan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mengikuti setiap prosedur pelayanan yang sudah ditentukan sesuai standar, dengan ini maka hak dan kewajiban dari penerima dan juga pemberi pelayanan bisa terpenuhi.

2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan, apabila faktor-faktor yang menjadi pendukung bisa difungsikan sebagaimana mestinya. Dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas terdapat faktor-faktor berikut:

1. Organisasi, dalam pelayanan pada dasarnya sama dengan organisasi pada umumnya, dengan sedikit modifikasi dalam pelaksanaannya sesuai dengan tujuan khusus pelayanan kepada orang-orang dengan banyak kepribadian dan kemauan rumit. Organisasi layanan yang dimaksud adalah yang berbentuk struktur atau proses mekanisme yang akan berkontribusi pada kualitas dan kelancaran proses pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka diperlukan sarana pendukung yaitu, prosedur, sistem, dan metode.

2. Aparat/Pelayan Publik. sebagai pelaksana tugas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengontrol dan melengkapi peralatan serta sumber daya manusianya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah dapat mengelola sumber daya manusia dengan lebih baik berkat kemajuan teknologi. Software manajemen SDM dapat digunakan oleh pemerintah. Pendataan pegawai, mutasi, absensi pegawai, dan penggajian merupakan semua prosedur yang dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.
3. Sistem Pelayanan Publik, struktur yang terorganisir diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sistem pelayanan publik yang kompeten dapat menghilangkan pungli dan korupsi di samping meningkatkan kecepatan pelayanan. Persyaratan layanan yang jelas, batasan waktu, prosedur, dan harga layanan yang terbuka dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Sehingga pemberi layanan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Banyak fungsi pemerintah saat ini dikonsolidasikan menjadi satu titik masuk. Untuk mendorong pelayanan satu pintu, beberapa kota di Indonesia mulai menerapkan sistem informasi manajemen perizinan yang terintegrasi. Teknologi informasi ini, yang sering disebut dengan e-government, dapat membantu penyampaian layanan menjadi lebih jelas, sederhana, dan transparan.

2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan dapat dibandingkan dari layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang

mereka harapkan, jika kenyataan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan itu buruk. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan maka bisa dikatakan kualitas pelayanan bagus, lalu jika kenyataan dan keinginan sama maka dikatakan kualitas tersebut memuaskan.

Zeithaml (dalam Mursyidah & Choiriyah, 2020), hlm 37-38 mengelompokkan kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu fasilitas yang terlihat dan digunakan perusahaan untuk menjamin kepuasan konsumen, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, peralatan kantor yang modern, tata letak dan juga penampilan dari karyawan.
2. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, seperti meminimalisir kesalahan, tepat waktu, dan juga kemampuan dalam memberikan solusi kepada pelanggan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu mau mendengarkan dan juga merespon pelanggan dengan tanggap sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan seperti memberikan pertolongan segera apabila pelanggan membutuhkan, dan tidak bersikap sibuk sendiri, serta bisa memberikan informasi yang tepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan untuk membuat pelanggan percaya dan yakin dengan pengetahuan yang dimiliki karyawan, serta kesopanan dan menghargai pelanggan.

5. Kepedulian/Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan, serta menunjukkan kepedulian, dan juga bersikap ramah.

2.3 Paspor

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian “Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu” (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, 2011). Ada tiga jenis Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yaitu:

1. Paspor Diplomatik, diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah negara Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan tugas yang bersifat diplomatik. Paspor Diplomatik diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri.
2. Paspor Dinas, diterbitkan bagi warga Negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Negara Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Paspor Dinas diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri.
3. Paspor Biasa, diterbitkan oleh menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk untuk warga Negara Indonesia

Setiap warga Negara Indonesia hanya diperbolehkan memegang 1 (satu) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang sejenis atas namanya sendiri yang masih berlaku. Selain paspor, dokumen perjalanan yang berlaku dan sah adalah Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia (SPLP RI), sebagai dokumen

pengganti paspor yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu, yang terdiri dari:

1. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk warga Negara Indonesia, diterbitkan bagi warga Negara Indonesia dalam keadaan tertentu jika paspor biasa tidak dapat diterbitkan.
2. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing, dikeluarkan untuk orang asing yang tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah dan negaranya tidak memiliki perwakilan di Indonesia.
3. Surat perjalanan lintas batas atau pas lintas batas, dikeluarkan bagi warga Negara Indonesia yang berdomisili di wilayah perbatasan Negara republik Indonesia dengan Negara lain sesuai dengan perjanjian lintas batas. Surat Perjalanan Laksana Paspor bisa dikeluarkan untuk perseorangan atau kolektif.

Penarikan Paspor biasa dilakukan apabila:

1. Pemegangnya melakukan tindak pidana atau melanggar peraturan perundang-undangan di Indonesia, atau
2. Pemegangnya termasuk dalam daftar pencegahan

2.4 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang bisa peneliti temukan dan mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Juriko Abdussama yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Dalam Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan publik, volume VI (2) 2 Desember 2019.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik, dilihat dari beberapa hal seperti peningkatan profesionalisme pegawai yg masih kurang, dan pelayanan yg belum tepat waktu (Abdussamad, 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati, Rijal, Hermanu Irawan yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak”. Dalam Jurnal Inovasi Kebijakan, volume 4 (1) tahun 2020. Hal 37-46 e-ISSN: 2549-5283 p-ISSN: 2549-5151. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian adalah pembuatan paspor yang diberikan kepada para pemohon belum tercapai dengan maksimal dilihat dari jaringan atau sistem yang masih sering terhambat dan harus menunggu bisa digunakan kembali (Sukmawati et al., 2020).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Joko Susanto, dan Zepa Anggraeni dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin”. Dalam Jurnal Administrasi Negara, volume 25 (2) tahun 2019. Hal 105-122. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian adalah Pelayanan publik belum terlaksana dengan baik, ketanggapan dalam melayani masyarakat belum dirasakan, sarana dan prasarana juga belum memadai, sehingga masyarakat belum merasa nyaman (Susanto & Anggraini, 2019).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Dasep dodhi hidayah dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah”. Dalam Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara,

volume 7 (1) tahun 2020. Hal 28-34 e-ISSN: 2614-2945. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan cipatujah kabupaten tasikmalaya masih kurang maksimal (Hidayah, 2020).

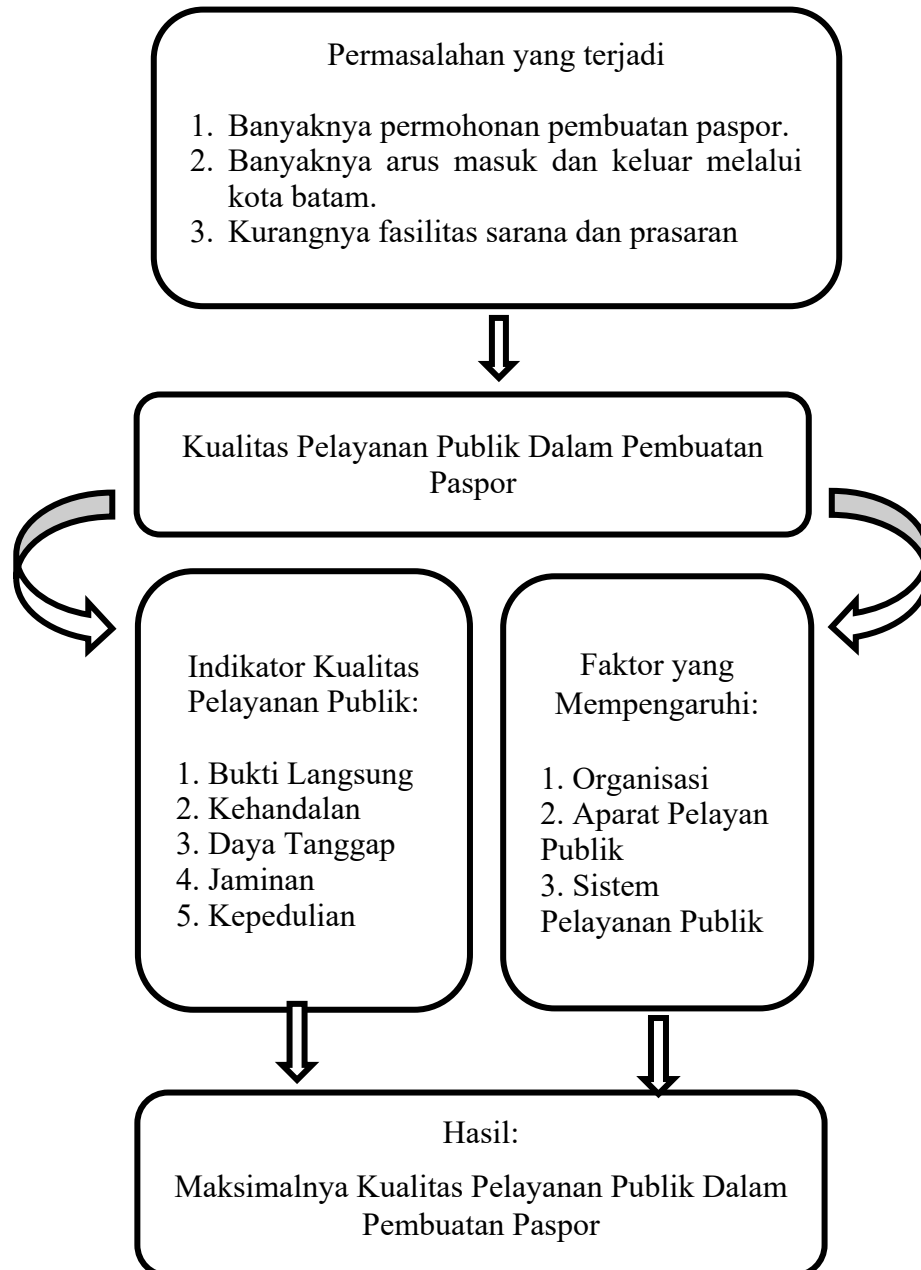
5. Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyana Putri Fadilah, dan Nanang Suparman dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan SIM di Era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020”. Dalam Jurnal Ilmu Administrasi Publik, volume 9 (2) tahun 2021. Hal 25-32 e-ISSN: 2580-2011 p-ISSN: 2549-1660. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian adalah pelayanan belum optimal dimana Satpas Polrestabes Bandung tidak bisa memberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan standar pelayanan (Fadhillah & Suparman, 2021).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Timbul Dompok, Naufal Alfian Supratama dengan judul “Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru”. Dalam Jurnal Dialektika Publik, volume 3 (1) tahun 2018. Hal 9-15 e-ISSN: 2621-2218 p-ISSN: 2528-3332. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial inovasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, dan secara stimulan inovasi dan kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Dompok & Supratama, 2018).
7. Penelitian yang dilakukan oleh Sandy Gabriel Rorong, Sarah Sambiran, Ismail Sumampow dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado”. Dalam Jurnal Governance, volume

2(1) tahun 2022. Hal 1-8 ISSN: 2088-2815. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado sudah cukup baik dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, sudah terpenuhi dan berjalan sebagaimana mestinya (Rorong et al., 2022).

8. Penelitian yang dilakukan oleh Riko, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kela II Non TPI Karawang”. Dalam Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora, volume 6 (2) tahun 2022. Hal 422-428 e-ISSN: 2598-6236 p-ISSN: 2548-5067. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kela II Non TPI Karawang sudah cukup baik dilihat dari sarana dan prasarana yang cukup memadai, serta inovasi layanan yang semakin baik (Riko et al., 2022).
9. Penelitian yang dilakukan oleh Angga Dwi Saputra, Arif Budy Pratama, Eny Boedy Orbawati dengan judul “Public Service Transformation (A Case of Online Single Submission at The Office of Investment and Integrated Service Magelang Municipality)”. Dalam Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik, volume 9 (1), Hal 77-86 p-ISSN: 2086-6364 e-ISSN: 2549-7499. Penelitian menggunakan Teknik analisis taksonomi dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa perubahan dimensi pelayanan seperti input data, focus pelayanan, proses penerbitan izin usaha, system pelayanan, dan waktu yang dibutuhkan

untuk proses perizinan dan proses pelayanan, transformasi pelayanan dari PTSP menjadi pengajuan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Magelang terjadi karena adanya regulasi dari pemerintah pusat dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan, akan tetapi sistem belum berjalan dengan baik karena masih dalam transisi dari sistem lama ke sistem baru (Saputra et al., 2019).

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Universitas Putera Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan secara rinci dan mendalam dengan cara pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan fakta yang ada, baik dari alam maupun buatan dengan menggambarkan perubahan, karakteristik, kesamaan, dan hubungan antara mereka (Sukmadinata, 2017). Penelitian deskriptif pada umumnya menggunakan tiga tipe pendekatan yaitu, metode studi kasus, metode survei, dan juga metode eksperimen. Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode studi kasus berdasarkan gejala dan masalah yang ada di lapangan.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian untuk mempelajari keadaan alam dimana peneliti berperan dalam keefektifan penelitian (Sugiyono, 2017). Analisis data yang tepat sangat membantu peneliti dalam mengembangkan ide-ide (teori) sebelumnya maka peneliti memilih penelitian dengan pendekatan kualitatif karena ingin menyajikan data yang faktual dan akurat mengenai data di lapangan sehingga pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali lebih dalam dan menjelaskan secara deskriptif mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Batam yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam yang berlokasi di Jl. Engku Putri No. 3, Teluk Tering. Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No.	Kegiatan	Periode																									
		Maret 2022			April 2022			Mei 2022			Juni 2022			Juli 2022			Agustus 2022										
1.	Studi Pustaka	■	■																								
2.	Penyusunan Proposal			■	■																						
3.	Pengumpulan Data					■	■	■	■																		
4.	Pengolahan Data								■	■																	
5.	Analisa Hasil Penelitian									■	■																
6.	Penyusunan Laporan											■	■	■	■	■											
7.	Penyerahan Laporan																					■	■				
8.	Sidang Hasil																								■	■	■

Sumber: Peneliti (2022)

3.4 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti, data yang diperoleh

langsung dari subjek penelitian. Data diperoleh melalui proses wawancara langsung dari sumber utama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2018)

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data diperoleh melalui dokumen, literatur seperti undang-undang, peraturan pemerintah, jurnal, buku dan juga kepustakaan online, untuk mendukung data primer (Sugiyono, 2018). Sumber data sekunder yang peneliti gunakan untuk menguatkan data primer adalah sebagai berikut: a) Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui catatan, foto kondisi aktual dilapangan pada saat pelayanan, yang diperoleh selama berada dilokasi, dan juga sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian. b) Studi Kepustakaan yang diperoleh melalui, karangan ilmiah, buku, dan jurnal dari peneliti terdahulu untuk melengkapi penelitian serta beberapa kepustakaan online yang berkaitan dengan penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan Data sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data melalui proses wawancara, digunakan untuk menggali informasi lebih detail mengenai studi terkait penelitian. Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dimana wawancara dilakukan secara tatap muka dengan informan untuk memperoleh informasi secara lisan, dan data yang diperoleh bisa menggambarkan serta mencakup pertanyaan tentang masalah penelitian.

Tabel 3.2 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	M. Taufik Sulaeman	KABID Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian
2.	Hendri Juniana	Petugas bagian pelayanan
3.	Said Muhammad Asfan	Petugas bagian pelayanan
4.	Bapak Bintang	Masyarakat
5.	Ibu Nuraini	Masyarakat
6.	Bapak Bagus	Masyarakat
7.	Ibu Lola	Masyarakat

2. Dokumentasi bisa berupa gambar, karya-karya sebagai bahan tambahan, yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Tujuan metode ini agar memperoleh data yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.
3. Observasi, peneliti melakukan pengamatan langsung pada subjek yang diselidiki. Observasi berfungsi untuk melengkapi data yang belum diperoleh selama wawancara. Observasi perlu dilakukan pengecekan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Lexy J. Moloeng, (2012:247) Proses analisis data dimulai dengan mengkaji data dari berbagai sumber, seperti wawancara, pengamatan yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen resmi maupun pribadi, gambar dan juga foto. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber, dokumentasi dan juga hasil dari mencari, mencatat, mengumpulkan data dengan cara observasi mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

2. Reduksi Data

Dalam proses pengumpulan data dilapangan tentunya banyak data yang di dapat harus di pilih dan di catat secara rinci dan teliti sehingga diperlukan reduksi data agar lebih fokus pada permasalahan dan hal-hal yang penting, mereduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memilih data-data yang pokok, dengan ini maka bisa didapatkan inti dari tiap permasalahan sehingga bisa mempermudah peneliti dalam menumpulkan data secara lebih lanjut dan bisa memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam penelitian ini data-data yang diperoleh peneliti terkait dengan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam akan di reduksi sehingga bisa ditarik setiap inti dan kesimpulannya.

3. Penyajian Data

Penyajian Data dilakukan setelah proses reduksi data, agar lebih terorganisasi dan tersusun sesuai dengan pola-pola hubungan, agar lebih mudah dipahami mengenai apa yang sedang di teliti dan bisa membuat perencanaan kerja yang selanjutnya. Penyajian data ini dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mendeskripsikan data sehingga lebih mudah dipahami terkait dengan Kualitas Pelayanan yang sedang diteliti.

4. Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang bertujuan untuk memaknai data yang sudah dikumpulkan dengan cara mencari persamaan dan perbedaan agar bisa ditarik kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti, verifikasi dilakukan agar kesesuaian data bisa lebih tepat dan obyektif. Pada penelitian ini kesimpulan didukung data-data yang diperoleh peneliti di lapangan. Hasil dari penelitian akan memberikan penjelasan dan kesimpulan dari permasalahan yang sedang diteliti di dalam penelitian ini.



Universitas Putera Batam