

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI JAMBI

SKRIPSI

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



**Oleh:
PUTRI NOVERIA
NIM : 105190062**

**Pembimbing:
Dr. Kholil Syu'aib, S. Ag., M. Ag
Arman Abdul Rochman, S.Pd., M. Si**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H / 2023 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar strata (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia sanksi yang berlaku di UIN STS JAMBI Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Jambi, Maret 2023

Yang menyatakan



Putri Noveria
NIM. 105190062



KEMENTERIAN AGAMA
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

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

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN SulthanThahaSaifuddin Jambi pada tanggal 12April 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Mei 2023

Mengesahkan:

Dekan,



Signature
Dr. Sayuti Una, S.Ag.,MH
NIP.197201022000031005

Panitia Ujian

Ketua Sidang : Masburivah, M. Fil. I
NIP.197201162000032003

Sekretaris Sidang : Drs. Asnawi US
NIP.196311111992011001

Penguji I : Dr. Rasito, M. Hum
NIP. 196503211998031003

Penguji II : Yudi Armansyah, M. Hum
NIP.198010012009012009

Pembimbing I : Dr. Kholil Syu'aib, M. Ag
NIP. 197207032007101003

Pembimbing II : Arman Abdul Rochman, M. Si
NIP. 199108232020121012

Signatures of the committee members

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

MOTTO

وَأَبْتَغِ فِي مَاءِ آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ
مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي
الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. (Q. S. Al Qasas (28): 77).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah.....Sujud syukur ku persembahkan kepadaMu Ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung atas Keberkahan, Ridho, Kekuatan dan KaruniaMu Ya Allah, saya dapat berjuang hingga di titik ini. Puji syukur kupersembahkan padaMu, telah menghadirkan mereka dihidupku, mereka yang selalu memberi semangat dan Do'a dikala akutertatih. Dengan ini saya persembahkan skripsi ini.

Kepada Ayahanda tercinta dan tersayang (Sagiman) dan Ibunda tercinta dan tersayang (Sri Eni). Terimakasih atas segala kasih sayang, kekuatan, motivasi dan senantiasa selalu memanjatkan do'a untuk saya. Tanpa kedua orang tua saya, saya tidak akan mampu bisa berada di titik ini. Teruntuk mamasku (Ardiansyah, S.sos), mba iparku (Siti Alfiatun, S. KM) dan kedua ponakan ku (Nabilah Arista Anindya dan Naysila Keisha Shanum) yang telah memberikan semangat dan doa kepada saya. Semoga semangat, motivasi, dan doa yang di berikan dapat membawa berkah danrahmat terhadap karya ini dikemudian hari dan semoga Allah swt senantiasa mencurahkan kasih dan sayangnya kepada kita semua, dan semoga segala urusan kita dipermudah. Aamiin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

ABSTRAK

Nama : Putri Noveria

NIM : 105190062

Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi

Abstrak : Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi. Adapun pembahasan pada penelitian ini yaitu tentang Standar Operasional pembuatan paspor, penerapan elektronik goverment, pengelolaan fasilitas dan perbandingan tingkat kepuasan pada tahun 2022 dan 2023. Skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang mana peneliti mengumpulkan data dengan media angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi mengalami peningkatan dengan persentase 34,63%.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

ABSTRACT

Name : Putri Noveria

NIM : 105190062

Title : The Level Of Community With Public Service Satisfaction Office At The Class 1 Immigration Office At The Jambi Immigration Checkpoint

Abstrack : This thesis aims to determine the level of public satisfaction with publik services at the class 1 immigration office at the Jambi immigration checkpoint. As for discussion in this study, namely the operational standarts for making passports, implementing electrinic goverment, managing facilities and comparing satisfaction levels in 2022 and 2023. This thesis uses a quantitative research method in which reseachers collect results using questionnaires, observations, interviews and documentation. Based on the research conducted by the researchers, it was found that the level of public service sarisfaction at the class 1 immigration office the Jambi immigration checkpoint increased by a percentage of 34,63%.

Keywords : Public service, community satisfaction

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

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil Alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuaan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, tidak lupa pula iringan shalwat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad saw.

Skripsi ini diberi judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi”**. Skripsi ini diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Thaha SaifudinJambi.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis akui, tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

- A. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN STS Jambi.
- B. Bapak Dr. Sayuti, S. Ag., M. H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- C. Bapak Agus Salim, S. Th. I, MA, M. IR., Ph. D, Dr. H. Ruslan Abdul Ghani, S. H., M. Hum, dan Dr. H. Ishaq, S.H., M. Hum selaku Wakil Dekan I, II dan III di lingkungan Fakultas Syariah.
- D. Bapak Yudi Armansyah, M. Hum selaku Plh Ketua Program Studi Ilmu Pemeintahan Fakultas Syariah.
- E. Bapak Dr. Kholil Syu'aib, S. Ag., M. Ag dan Bapak Arman Abdul Rochman, S. Pd., M. Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II Skripsi ini.
- F. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, dan seluruh karyawan/i Fakultas Syariah.
- G. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Penulis berharap agar hasil karya ini dapat memberikan faedah kepada kita semua. Kepada Allah SWT kita memohon ampunan-NYA, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Maret 2023

Penulis,



PUTRI NOVERIA

NIM : 105190062

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| PENGESAHAN PANITIA UJIAN..... | ii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Batasan Masalah | 9 |
| D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| 1. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 2. Kegunaan Penelitian | 10 |
| E. Kerangka Pikir | 11 |
| F. Tinjauan Pustaka | 14 |
| G. Hipotesis | 15 |
| BAB II METODE PENELITIAN | |
| A. Lokasi Dan Waktu Penelitian | 16 |
| B. Jenis Penelitian | 16 |
| C. Pendekatan Penelitian | 17 |

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

| | |
|--|----|
| D. Jenis Dan Sumber Data | 17 |
| 1. Jenis Data..... | 17 |
| 2. Sumber Data | 18 |
| E. Unit Analisis | 18 |
| 1. Populasi Dan Sampel | 18 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 19 |
| 1. Observasi..... | 19 |
| 2. Kuesioner | 20 |
| 3. Wawancara | 20 |
| 4. Dokumentasi | 21 |
| G. Teknik Analisis Data | 21 |
| H. Sistematika Penulisan | 22 |
| I. Jadwal Penelitian | 23 |
| BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | |
| A. Aspek Geografi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi | 26 |
| B. Visi Dan Misi Kantor Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi | 26 |
| C. Struktur Organisasi Dan Deskripsi Tugas | 26 |
| D. Tugas Pokok Dan Fungsi | 28 |
| E. Data Kepegawaian | 31 |
| F. Kondisi Dan Pengelolaan Fasilitas Umum | 33 |
| G. Standar Pelayanan Publik Pada Pembuatan Paspor..... | 34 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Tingkat kepuasan pengunjung dengan menerapkan Prinsip E-government (M-paspor) | 36 |
| B. Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi | 55 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 61 |
| B. Saran | 62 |

| | |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |
|----------------------|----|

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1: Indikator | 20 |
| Tabel 3.1: Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan | 32 |
| Tabel 3.2: Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Kepangkatan | 32 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1: Laporan Triwulan 1 2023..... | 54 |
|--|----|



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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan publik tersebut akan merambah ke berbagai segi kehidupan masyarakat di segala bidang. Tanpa disadari, masyarakat dalam hal ini keterlibatannya tidak dapat dipisahkan lagi dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik mungkin kepada masyarakat demi tercapainya tujuan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan perkembangan zaman yang bersifat internasional. Pelayanan publik sering disebut dengan pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul konstitusi semua negara yang menyebutkan bahwa negara harus memberikan berbagai fasilitas kepada warga negara.¹ Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam kebutuhan masyarakat yang sudah ditetapkan pada peraturan perundang undangan, setiap warga negara berhak mendapatkan layanan, baik itu layanan, baik itu barang, jasa dan pelayanan administrasi, tetapi masih adanya masyarakat sebagai “melayani” bukan dilayani.² Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat

¹ Tayyib, Muhammad, “*Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar*”, (Makassar, 2015), hlm. 18.

² Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 *Tentang pelayanan publik*.

dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid bahwa: tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.³

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Bersamaan dengan perkembangan di dunia internasional, telah terjadi perubahan di dalam negeri yang telah mengubah paradigma dalam berbagai aspek ketatanegaraan seiring dengan bergulirnya reformasi di segala bidang. Perubahan itu telah membawa pengaruh yang sangat besar terhadap terwujudnya persamaan hak dan kewajiban bagi setiap warga negara Indonesia sebagai bagian dari hak asasi manusia. Dengan adanya perkembangan tersebut, setiap warga negara Indonesia memperoleh kesempatan yang sama dalam menggunakan haknya untuk keluar atau masuk wilayah Indonesia. Sesuai dalam Pasal 28E ayat (1) berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang

³ Deddy Mulyadi, “Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik”, (Yogyakarta, Alfabeta, 2015), hlm. 174.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Menurut kamus bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna (1) perihal atau arah melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan menurut Lovelock “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”. Artinya produk yang tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.⁴

Kantor Imigrasi Jambi dibentuk pada tahun 1953 berdasarkan Ketetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 28 Nopember 1953 No. J.M.2/19/14. Pada awal berdirinya wilayah kerja Kantor Imigrasi Jambi adalah Kabupaten Batanghari, Kabupaten Merangin, dan Kotamadya Jambi. Sebagai Sarana gedung kantor yang dipergunakan untuk menunjang pelaksanaan tugas ketika itu meminjam gedung Yayasan Putra Retno yang berlokasi di Jl. Raden Mattaheer Kotamadya Jambi. Pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian yang dilaksanakan untuk pertama kalinya adalah melakukan persiapan-persiapan Pelaksanaan Pendaftaran Orang Asing dan kegiatan lain yang masih minim sekali. Pada tahun 1956 Kantor Imigrasi Jambi yang semula berlokasi di Jl. Raden Mattaheer pindah ke lokasi baru di Jl. Dr. Samratulangi No. 3 Jambi dengan menempati sebuah ruko terbuat dari kayu yang dipinjamkan oleh seorang pedagang.

⁴ Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, (Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 3



warga negara Tionghoa. Lokasi Kantor Imigrasi Jambi tersebut sangat strategis karena berada dipusat kota Jambi, dan berada di pinggir Sungai Batanghari sebagai daerah pelabuhan satu-satunya di Provinsi Jambi. Baru pada tahun 1971 Kantor Imigrasi Jambi mengajukan proyek pembangunan gedung di atas tanah milik Administrasi Pelabuhan/Pelindo yang disewa. Pada tahun 1972 dimulai pelaksanaan pembangunannya dan selesai pada tahun 1973. Pada tahun yang sama Kantor Imigrasi Jambi menempati gedung yang berlokasi persis di depan kantor lamadi Jl. Dr. Samratulangi No. 2 Jambi. Seiring dengan telah berfungsinya Kantor Imigrasi Jambi pada tahun 1973 kegiatan keimigrasian terus mengalami peningkatan, demikian pula untuk perkembangan wilayah dalam pengawasan keimigrasian. Selanjutnya pada awal Oktober 1983 Pos Imigrasi Kuala Tungkal dibuka dengan peresmiannya dilakukan oleh Bupati dan Muspida daerah setempat. Pada tahun 1986 sejak dibentuknya Kantor Imigrasi Kelas III Kuala Tungkal dengan wilayah kerja meliputi seluruh daerah Kabupaten Tanjung Jabung sehingga sepenuhnya wilayah tersebut tidak lagi menjadi wilayah kerja kantor Imigrasi Jambi.

Untuk menghadapi perkembangan Provinsi Jambi yang sangat pesat dari waktu-ke waktu, maka Kantor Imigrasi Jambi sebagai instansi pemerintah harus merespon perkembangan tersebut sehingga dapat diberikan pelayanan yang baik. Untuk mewujudkan hal tersebut pada Tahun Anggaran 1983/1984 dan 1984/1985 telah dilaksanakan pembangunan Gedung Kantor Imigrasi yang berlokasi di Jl. Arief Rachman Hakim Telanaipura Jambi. Kantor ini merupakan kantor yang digunakan Kantor Imigrasi Jambi sekarang ini, yang terletak di atas tanah seluas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2000 m² meskipun gedung tersebut baru dapat di pakai oleh pada tahun 1995 karena pada tahun 1986 gedung tersebut dipakai oleh Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jambi.

Pada era tahun 1995-2000 Kantor Imigrasi Jambi pengembangan wilayah kerja karena terjadipemekaran daerah di Provinsi Jambi berdasarkan Undang-Undang Nomor 54 tahun 1999 yang membentuk kabupaten baru yaitu, Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Muara Tebo, Kabupaten Muaro Jambi, dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Sedangkan, Kabupaten Tanjung Jabung Timur masuk ke wilayah kerja Kantor Imigrasi Kuala Tungkal. Selanjutnya padatahun 2016, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan pengawasan, pengamanan dan penindakan keimigrasian di wilayah Provinsi Jambi maka dibentuklah Kantor Imigrasi Kelas III Kerinci dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Kerinci, Kota Sungai Penuh, dan Kabupaten Merangin. Sebagai institusi yang mengemban fungsi pelayanan publik kantor imigrasi berperan dalam menjalankan fungsi keimigrasian. Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari unsur pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.⁵ Dengan demikian, Kantor Imigrasi Kelas I Jambi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kepuasan publik melalui pelayanan keimigrasian yang Profesional, Akuntabel, Sinergis, Transparan dan Inovatif, serta selalu responsif terhadap keluhan masyarakat.⁶

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Pasal 1,2,3 hlm. 2

⁶ jambi.imigrasi.go.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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



Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Wilayah Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Zona Wilayah Indonesia adalah seluruh wilayah Indonesia serta zona tertentu yang ditetapkan berdasarkan undang-undang. Salah satu bentuk Profesionalitas pelayanan adalah menerapkan standar pelayanan yang prima dalam setiap kesempatan pelayanan keimigrasian, baik itu dalam hal pemberiann paspor, pemberian izin tinggal, maupun pengawasan keimigrasian. Paspor dikeluarkan oleh Biro Imigrasi di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia karena instansi pemerintah berperan penting dalam mengatur keluar masuknya orang asing antar negara dan mengawasi masuk atau ada dan keadaan orang asing. sampai dia pergi dan dia mengunjungi Wilayah negara yang disinggahinya. Lembaga Imigrasi adalah instansi pemerintah yang berfokus di sektor pelayanan publik.⁷ Sampai pada tahun 2015, pelayanan permohonan paspor dilakukan dengan sistem kuota, dimana kuota yang tersedia adalah sebanyak 150- 200 orang untuk satiapharinya. Untuk memperbaiki palayanannya pada tahun 2016, lembaga imigrasi juga marubah sistem pelayanannya dari sistem batasan kuota jadi sistem batas kerja. Hal ini telah disampaikan oleh Dirjen imigrasi dalam surat Ederan bernomor IMI-GR.01.01-0047, di dalam surat beredaran yang dijelaskan bahwa pengambilan nomor antri didasarkan atas kuota diubah jadi batasan waktu. Artinya, masyarakat yang buat paspor tidak perlu mengkhawatirkan kahabisan kuota, karna ada waktu yang telah ditentukan, maka

⁷ Undang-undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2011 pasal 1 tentang Keimigrasian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

akan tetap dilayani dan memperoleh nomor antrian.⁸ Keimigrasian merupakan bagian penyelenggara administrasi negara dalam rangka pelaksanaan tugas pemerintah dan pembangunan di bidang keimigrasian, salah satunya penyelenggaraan izin tinggal yang diberikan kepada warga negara asing untuk berada di suatu wilayah. Batasan waktu keberadaan orang asing diperlukan agar esensi kedaulatan negaradapat ditegakkan dan tujuan kedatangan serta keberadaan orang asing tersebut harus jelas agar tidak merugikan kepentingan rakyat dan negara Republik Indonesia baik dari segi ekonomi, sosial budaya, keamanan, maupun politik.⁹

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik diantaranya : berdampak positif terhadap loyalitas masyarakat, berpotensi menjadi sumber pendapatan di masa depan, terutama melalui pembelian ulang, cross selling dan up selling, menekan biaya transaksi masyarakat di masa depan, terutama biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan masyarakat.¹⁰

Sedangkan pada perspektif islam pelayanan publik bagi aparatur sipil negara yang meyakini agama sebagai bagian dari kehidupan mereka, tentu akan sadar bahwa pelayanan publik yang mereka berikan bagian dari aktivitas perbuatan

⁸ Muhammad Abdy, Wahidah Sanusi dan Trys Mukarram, “Analisis Sistem Antrian Pada Unit Layanan Paspor (ULP) Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar”, Jurnal Sainsmat, september 2017, Halaman 84- 93 Vol. VI, No. 2, hlm. 42

⁹ Anggrek, Rayyi Sari, *Implementasi kebijakan izin tinggal terbatas warga negara asing di kantor Imigrasi Kelas I Palembang*, (Palembang, 2018), hlm. 3

¹⁰ Muhammad fadhil journey dan Nur Asyira, “Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkatkepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Bengkalis”, Jurnal Ilmiah ekonomi kita, Juni 2020, hlm102-114, Vol. 9, No. 1, hlm. 106-107.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

baik yang akan mendapat ganjaran kelak. Di sinilah titik penting pelayanan publik dalam perspektif Islam. Jujur, berkualitas dan amanah. Fenomena ini tentu dapat ditemukan dalam kehidupan masyarakat yang memang menjadikan agama sebagai basis aktivitas pekerjaannya. Jadi sebenarnya kualitas pelayanan publik ini ada hubungannya dengan praktik beragama, terutama sebagai etika dalam kehidupan aparatur sipil negara. Selanjutnya, dalam konteks pelayanan publik, etika inilah yang menjadi dasar bagi mereka untuk melayani masyarakat tersebut. Yang tercermin dalam al-Qur'an surah Ar-Rahman ayat 60. Adapun ayatnya sebagai berikut.


 هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَنِ إِلَّا الْإِحْسَنُ

Artinya : “ Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan (pula)”

Rendahnya kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi menjadikan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh instansi pemerintah. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal di media massa, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparatur pemerintah yang selaku pembuatan pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini dibuat untuk mengetahui dan menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi termasuk faktor pendukung dan penghambat serta solusi yang telah dan akan dilakukan.



Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan pengguna layanan publik pada pembuatan paspor yang diberikan oleh pemberi layanan dan gejala yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pelayanan publik dengan menerapkan prinsip elektronik goverment pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi?
2. Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi pada tahun 2022 dan 2023?

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang di ambil dalam penelitian ini, yakni fokus dalam mencari dan mengetahui permasalahan yang ada. Penelitian ini lebih terfokuskan pada pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi dalam melayani pembuatan paspor.



D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan mengkaji kebenaran suatu pengetahuan. Menemukan berarti memperoleh pengetahuan yang baru, mengembangkan maksudnya memperluas dan menggali lebih dalam realitas yang sudah ada. Maka tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini, yakni :

- a) Untuk melihat dan mengetahui tingkat kepuasan pelayanan public dengan menerapkan prinsip elektronik goverment pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.
- b) Untuk mengetahui perbandingan tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada tahun 2022 dan 2023.

2. Kegunaan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka di dalam penelitian ini diterapkan beberapa kegunaan penelitian, yakni :

- a) Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan pembaca dari sumbangsi peneliti yang telah melakukan penelitian bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap pembaca bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- c) Untuk mengetahui perbandingan tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada tahun 2022 dan 2023.
- d) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap pembaca bagaimana Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.
- e) Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Stara Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syar'iah Universitas Islam NegeriSulthan Thaha Saifuddin Jambi.

E. Kerangka Pikir

Agar penulisan ini lebih terarah dan tepat sasaran, maka penulis perlu menggunakan kerangka teori sebagai landasan utama guna untuk mendapatkan konsep yang tepat dan benar dalam penyusunan proposal skripsi ini.

1. Kerangka Teoritis

Kerangka teori yakni penjabaran ringkasan terkait teori yang dipakai dalam merespon pertanyaan penelitian. Supaya penelitian ini terarah serta tepat sasaran sehingga penulis merasa perlu menggunakan kerangka teori sebagai landasan skripsi ini. Yakni penulis mengambil teori pelayanan publik.¹¹

Menurut Ramitno dan Atik Septi Winarsih pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah sebagai salah satu bentuk jasa pelayanan, baik dalam induk barang pulik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat umum.

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Jambi:Syariah Press,2004), hlm.25



Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No.63\KEP\M.PAN/7/2003 adalah “segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”¹².

Menurut Moenir pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

¹² Indra Jaya, *Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik pada sektor administrasi*, (Universitas Islam Negeri Jambi, 2018). Hlm. 13.

- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.¹³

2. Kerangka Operasional

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar dengan hak-hak dasar warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut 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 menyelenggarakan pelayanan publik.

3. Kerangka Konseptual

Good governance adalah salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance. Good governance merupakan salah satu azas dalam penyelenggaraan negara untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik.

¹³ Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm, 6.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

F. Tinjauan Pustaka (Literatur Review)

Tinjauan pustaka adalah ringkasan penelitian-penelitian sebelumnya tentang topik tertentu serta mengkritisi penelitian dari peneliti-peneliti sebelumnya. Berikut beberapa penelitian yang akan dihubungkan dengan masalah yang akan diteliti :

- a) Muhammad Tayyib, Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosian dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Negara, dengan judul skripsi “Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar.” Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 dari segi daya tanggap bisa dikatakan masyarakat pada umumnya sudah baik dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dalam memberikan pelayanan, pelayanan terhadap kerusakan dan penambahan data bila ada yang kurang.¹⁴
- b) Noor Hardianti, Universitas Putera Batam, Fakultas Ilmu Hukum dan Humaniora, Program Studi Manajemen, dengan judul skripsi “Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi.” Hasil dari penelitian ini yaitu ada beberapa pengaruh positif dan kualitas pelayanan signifikan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.¹⁵

¹⁴ Muhammad Tayub, *Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar*, Skripsi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin, 2015.

¹⁵ Noor Hardianti, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi*, Skripsi Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam, 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- c) Rahmatul Maysarah, Universitas Islam Riau Pekanbaru, Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, dengan judul skripsi “Aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru.” Hasil dari penelitian ini adalah aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru meningkat dengan melaksanakan pendekatan humanistik seperti sikap keterbukaan, sikap empati, sikap saling mendukung, dan kesetaraan.¹⁶

G. Hipotesis

Adapun hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut :

H_1 : Mengalami peningkatan kepuasan pengguna layanan pada kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi pada triwulan 1 tahun 2023 dibandingkan kepuasan pengguna layanan pada triwulan 1 tahun 2022.

H_0 : Tidak mengalami peningkatan kepuasan pengguna layanan pada kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi pada triwulan 1 tahun 2023 dibandingkan kepuasan pengguna layanan pada triwulan 1 tahun 2022.

¹⁶ Rahmatul Maysarah, *Aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru*, Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2019.

BAB II

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu proses penelitian atau pemahaman yang mendasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Metode penelitian memandu peneliti tentang urutan bagaimana penelitian dilakukan dan dengan bagaimana prosedur penelitian dilakukan.¹⁷

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi dengan melakukan penelitian secara langsung ke lapangan. Guna mengumpulkan data-data objek penelitian supaya memperoleh data yang akurat.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ditentukan dari bentuk penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian ini jenis data dan analisis menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan mixed methoded. Yang mana pengumpulan data maupun analisis data, metode pokok yang digunakan ialah statistik yang berupa perhitungan angka. Angka tersebut kemudian dianalisis menggunakan statistis deskriptif yaitu statistik yang menggambarkan kegiatan berupa pengumpulan data, penyusunan data, pengolahan data dan penyajian data dalam bentuk tabel agar memberikan gambaran yang teratur, ringkas dan jelas mengenai suatu peristiwa.¹⁸

¹⁷ Moh Nasir, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1988. Hlm 53-55

¹⁸ Subana, *Statistik Pendidikan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2005), hlm. 13.

Jadi penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti langsung bagaimana tingkat kepuasan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

C. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris, menggambarkan kondisi yang dilihat di lapangan. Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey. Metode ini dipakai untuk mengumpulkan data secara langsung karena yang menjadi populasi sangat besar untuk diobservasi secara langsung.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam pengumpulan jenis data, peneliti melakukan pengumpulan jenis data dalam wujud data primer dan data sekunder. Data primer adalah data pokok yang diperlukan dalam penelitian, yang diperoleh secara langsung dari sumbernya ataupun dari lokasi objek penelitian, atau keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dilapangan. Data primer didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi kegiatan dan lain-lain.

Sedangkan data sekunder adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung ataupun melalui sumber perantara. Data ini diperoleh dengan cara mengutip dari sumber lain, sehingga tidak bersifat autentik, seperti buku-buku atau referensi berkaitan dengan penelitian, dokumen hukum, jurnal yang berkaitan dengan penelitian dan lain-lain.

Pada judul penelitian Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi. Di mana, peneliti membutuhkan data primer untuk turun langsung kelapangan, sedangkan data sekundernya berupa buku-buku serta dokumen- dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini ada dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.¹⁹ Data primernya yaitu diperoleh dari objek atau lokasi penelitian yakni melakukan penelitian secara langsung kelapangan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi. Data sekundernya bersumber dari buku-buku, jurnal, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.²⁰

E. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian.

1. Populasi dan Sampel

Populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi*, 2020, hlm.52

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta2012) hlm. 137.



untuk dipelajari untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek benda-benda yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi penelitian ini yakni sebagian pengunjung di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

Sedangkan dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau sampel dapat di definisikan sebagai anggota populasi yang dimiliki menggunakan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini, digunakan sampel presentase 30% dari jumlah populasi pengumpulan data pengguna layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta. Untuk mengumpulkan data, dapat digunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan yaitu observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, dan di mana lokasi penelitian. Dan adapun observasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

2. Kuesioner

Sebuah metode pengumpulan data yang melibatkan pengajuan serangkaian pernyataan kepada responden, jawaban yang berisi informasi tentang pelayanan publik pada Kantor Imgrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi. Tujuan penyebaran kuisisioner ini untuk menguji hipotesis yang telah di buat oleh peneliti. Tektik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Tabel 2.1 Indikator

| No | Jawaban |
|----|-------------|
| 1. | Kurang Baik |
| 2. | Cukup |
| 3. | Baik |
| 4. | Sangat Baik |

3. Wawancara

Wawancara yakni sebuah teknik pengambilan data secara lisan terhadap responden dengan untuk meneliti dan mengetahui permasalahan langsung dari responden yang lebih dalam. Wawancara dapat dilakukan dengan terstruktur maupun tidak terstruktur. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung atau pengguna layanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara mencari data terhadap hal hal seluk beluk penelitian baik berupa catatan, transkrip, majalah, jurnal, buku-buku, surat kabar, prasasti, agenda dan lain sebagainya. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kuantitatif.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dengan menggunakan rumus :

- a) Uji Rata-rata, digunakan untuk menguji perubahan suatu nilai pada populasi

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$$

Keterangan :

\bar{x} = rata-rata

μ_0 = rata-rata sebelumnya

σ = simpangan baku populasi

s = simpangan baku sampel

n = jumlah populasi/sampel

- b) Mean = $\frac{\text{Jumlah semua nilai data}}{\text{Banyak data}}$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Uji t adalah salah satu instrumen statistik untuk menentukan rata-rata dari sekumpulan kelompok apakah berbeda secara signifikan dengan sekumpulan rata-rata pada kelompok lainnya. Uji t dikenal sebagai uji parsial yang digunakan untuk menguji seperti apa pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat. Uji ini juga dapat dilakukan dengan membandingkan antara t hitung (berdasarkan hasil perhitungan) dengan t tabel (yang bisa diperoleh dari tabel statistik) dengan cara melihat kolom yang signifikan pada setiap t hitung.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pemahaman secara runtut, pembahasan dalam penulisan laporan ini akan disistematiskan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Bab ini pada hakikatnya menjadi pijakan bagi penulis. Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori, Tinjauan Penelitian terdahulu, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan, diharapkan Bab Pendahuluan dapat memberikan dan memperlihatkan kerangka, arah dan pijakan penulis.

Bab III Membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi yang meliputi, letak geografis serta visi dan misi serta tugas pokok pemberi layanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Bab IV Berisi tentang pembahasan dan hasil penelitian yang membahas tentang tingkat kepuasan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

Bab V Penutup yang berisi kesimpulan dan jawaban dari permasalahan yang diajukan, serta beberapa saran-saran dan dilengkapi dengan daftar pustaka serta lampiran. Kesimpulan ditarik dari pembuktian dan uraian yang telah dilakukan oleh penulis pada saat melakukan penelitian.

I. Jadwal Penelitian

| | Jenis Kegiatan | Tahun 2022/2023 | | | | | | | | |
|----|---|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | Mar-Sep 2022 | Okt 2022 | Nov 2022 | Des 2022 | Jan 2023 | Feb 2023 | Mar 2023 | Apr 2023 | Mei 2023 |
| 1. | Pengajuan Judul Dan Pembuatan Proposal | √ | | | | | | | | |
| 2. | Pengajuan Proposan Dan Penunjukkan Dosen Pembimbing | √ | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |



| | | | | | | | | | | |
|----|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|
| 3. | Bimbingan Dan Perbaikan Proposal | | √ | √ | | | | | | |
| 4. | Seminar Proposal Dan Perbaikan Hasil Seminar | | | | √ | | | | | |
| 5. | Pengesahan Judul Dan Izin Riset | | | | √ | | | | | |
| 6. | Pengumpulan Data Dan Penyusunan Data | | | | √ | √ | | | | |
| 7. | Analisis Data Dan Penelitian | | | | √ | √ | √ | | | |
| 8. | Penyempurnaan Dan Perbaikan | | | | | | | √ | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Aspek Geografi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi

Kantor Imigrasi yang berlokasi di Jl. Arief Rachman Hakim Telanaipura Jambi. Kantor ini merupakan kantor yang digunakan Kantor Imigrasi Jambi sekarang ini, yang terletak di atas tanah seluas 2000 m²

B. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi

Visi : Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

Misi : Melindungi Hak Asasi Manusia

Motto : Melayani dengan Tulus

Janji Layanan : Kepastian persyaratan, kepastian biaya, kepastian waktu penyelesaian.

C. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2018 tentang perubahan atas keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.14.PR.07.04 Tahun 2003 tentang organisasi dan tata kerja imigrasi.

Struktur Organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi



Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan ImigrasiJambi terdiri dari :

Pemeriksaan ImigrasiJambi terdiri dari :

1. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi
2. Sub Bagian Tata Usaha :
 - Kepala Urusan Kepegawaian
 - Kepala Urusan Keuangan
 - Kepala Urusan Umum
3. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
 - Kasi Lantaskim

- Kasubsi Pelayanan dokumen Perjalanan
- Kasubsi Pemeriksaan Keimigrasian
- 4. Seksi Status Keimigrasian
 - Kasi Intaltuskim
 - Kasubsi Iizin Tinggal Keimigrasian
 - Kasubsi Status Keimigrasian
- 5. Seksi Teknologi Informatika dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
 - Kasi Tikim
 - Kasubsi Teknologi Informasi Keimigrasian
 - Kasubsi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian
- 6. Seksi Inteljen dan Penindakan Keimigrasian
 - Kasi Inteldakim
 - Kasubsi Inteljen Keimigrasian
 - Kasubsi Penindakan Keimigrasian

D. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tanggal 13 Juli 2018 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Imigrasi, Kantor Imigrasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian Tugas pokok dan fungsi Kemnetrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia di bidang Keimigrasian di wilayah bersangkutan. Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya kantor imigrasi Kelas 1 TPI Jambi mempunyai susunan organisasi beserta tujuan dan fungsinya yang terdiri :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

1. Sub Bagian Tata Usaha

Sub bagian Tata Usaha dalam menjalankan tugas nya mempunyai Fungsi:

- a. Penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi, dan pelaporan
- b. Pelaksanaan dan pengendalian internal
- c. Pengelolaan dan urusan keuangan dan barang milik Negara, dan
- d. Pengelola sumber daya manusia, tata usaha, dan rumah tangga.

2. Seksi Teknologi Informatika dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.

Seksi Teknologi Informatika dan Sarana Komunikasi Keimigrasian untuk menyelesaikan tugasnya mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi Keimigrasian.
- b. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian data keimigrasian.
- c. Pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan Informasi Keimigrasian.
- d. Penyiapan dan Pengelolaan informasi dan komunikasi publik Keimigrasian,dan
- e. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama antar instansi.

3. Seksi Lalu lintas Keimigrasian

Seksi Lalu Lintas eimigrasian untuk menyelenggarakan tugasnya mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang lalu lintas keimigrasian.

- b. Pelayanan paspor
 - c. Pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing
 - d. Pelayanan Pas lintas batas
 - e. Pemeriksaan dokumen Keimigrasian
 - f. Pemberian tanda masuk dan tanda keluar, dan
 - g. Penolakan tanda masuk dan tanda keluar.
4. Seksi Status Keimigrasian
- Seksi Status Keimigrasian untuk menyelenggarakan tugasnya mempunyai fungsi :
- a. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang izin tinggal dan status Keimigrasian
 - b. Pelayanan izin tinggal
 - c. Pemeriksaan, dan penyelesaian alih status keimigrasian
 - d. Pelayanan izin masuk kembali
 - e. Penelaahan status Keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan Keimigrasian
 - f. Pelayanan surat keterangan Keimigrasian, dan
 - g. Pelayanan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan Negara ganda.
5. Status Inteljen dan Penindakan Keimigrasian
- Seksi Inteljen dan penindakan Keimigrasian untuk menjalankan tugasnya mempunyai Fungsi:
- a. Penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan di bidang inteljen, pengawasan, dan penindakan Keimigrasian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- b. Pelaksanaan kerjasama Inteljen dan pengawasan Keimigrasian
- c. Pelaksanaan dan pengordinasian penyelidikan Inteljen Keimigrasian
- d. Penyajian informasi produk inteljen
- e. engamanan person, dokumen Keimigrasian, perizinan kantor, dan instalasivital Keimigrasian
- f. Penyidikan tindak pidana Keimigrasian
- g. Pelaksanaan tindakan administratif Keimigrasian, dan
- h. Pelaksanaan pemulangan orang asing.

E. Data Kepegawaian

Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I

Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi per seksi adalah sebagai berikut :

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Tabel 3.1

Jumlah pegawai berdasarkan pendidikan

| NO. | GOLONGAN PENDIDIKAN | JENIS KELAMIN | | JUMLAH |
|---------------|---------------------|-----------------|----|-----------------|
| | | L | P | |
| 1. | MAGISTER (S2) | 7 | 2 | 9 Orang |
| 2. | SARJANA (SI) | 28 | 15 | 43 Orang |
| 3. | AKADEMI (DIII) | 4 | 3 | 7 Orang |
| 4. | SLTA | 5 | - | 5 Orang |
| JUMLAH | | 64 Orang | | 64 Orang |

Tabel 3.2

Jumlah pegawai berdasarkan golongan kepangkatan

| NO. | URAIAN | JUMLAH (org) | KETERANGAN |
|---------------|--------------------------|-----------------|------------|
| 1. | Pembina Tk.I / Ivb | 1 Orang | |
| 2. | Pembina / Iva | 1 Orang | |
| 3. | Penata Tk.I / III d | 14 Orang | |
| 4. | Penata / III c | 11 Orang | |
| 5. | Penata Muda Tk.I / III b | 30 Orang | |
| 6. | Penata Muda / III a | 2 Orang | |
| 7. | Pengatur / Iic | 1 Orang | |
| 8. | Pengatur Muda Tk.I / Iib | - | |
| JUMLAH | | 64 Orang | |

F. Kondisi dan pengelolaan fasilitas umum

Adapun kondisi dan fasilitas umum yang terdapat pada Kantor Imigrasi

Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi sebagai berikut :

| No | Jenis Fasilitas | Keterangan |
|-----|--|------------|
| 1. | Ruang Rapat | Standar |
| 2. | Lahan Parkir Kantor | Terbatas |
| 3. | Lahan Parkir Ruang Detensi | Standar |
| 4. | Ruang Aula | Standar |
| 5. | Ruang Tunggu/Tamu | Standar |
| 6. | Ruang Cutomer Service | Standar |
| 7. | Ruang Pojok Baca | Standar |
| 8. | Ruang Bermain Anak | Standar |
| 9. | Ruang Laktasi | Standar |
| 10. | Mushola | Standar |
| 11. | Toilet | Standar |
| 12. | Toilet Prioritas (Disabilitas) | Standar |
| 13. | Jalan Landai/Petunjuk Arah (Disabilitas) | Standar |
| 14. | Kursi Roda (Disabilitas) | Standar |
| 15. | Pantry | Standar |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

G. Standar Pelayanan Publik Pada Pembuatan Paspor

| NO | Jenis Produk Layanan | Persyaratan |
|----|--|---|
| 1. | Paspor baru/pergantian online | <ol style="list-style-type: none"> Mengisi formulir dengan melampirkan E-KTP, Kartu Keluarga, Akte Surat pewarganegaraan Surat penetapan ganti nama Paspor lama Mengisi surat pernyataan |
| 2. | Pergantian paspor karena rusak atau hilang | <ol style="list-style-type: none"> Mengisi formulir permohonan dengan melampirkan surat kehilangan dari kepolisian, KTP, Kartu Keluarga, Akte Surat pewarganegaraan Surat penetapan ganti nama Paspor lama yang rusak Mengisi surat pernyataan |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Keterangan :

1. a. Biaya atau tarif paspor baru/penggantian online : Rp. 350.000 (Paspor biasa 48 halaman)
- b. Jangka waktu : 3 (tiga) hari kerja setelah melakukan foto, sidik jari, dan wawancara.
2. a. Biaya atau tarif paspor yang hilang dan masih berlaku : Rp. 1.350.000 (Paspor biasa 48 halaman).
- b. Biaya atau tarif paspor yang rusak dan masih berlaku : Rp. 850.000 (Paspor biasa 48 halaman).
- c. Enam hari kerja yaitu : 2 hari BAP (jadwal ditentukan) dan dilanjutkan 4 hari kerja penyelesaian paspor. (Dengan catatan yang bersangkutan harus segera melakukan pembayaran setelah mendapatkan tanda bukti pengantar pembayaran dari petugas).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Tingkat kepuasan pengunjung dengan menerapkan prinsip E-government (M-paspor)

Kualitas pelayanan E-government merupakan kualitas produk layanan pemerintah dibidang digital yang membantu masyarakat dalam menggunakan jasa pemerintah, yang mana E-government sendiri telah tersebar di semua bidang pemerintahan. Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, maka E-government merupakan cara yang baik bagi pemerintah untuk bisa membantu masyarakat di berbagai hal yang berkaitan dengan pemerintah.

E-government atau elektronik goverment yang digunakan oleh pemberi layanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi menggunakan media yang disebut M-paspor. M-paspor adalah bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) yang diterapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel, dan cepat. M-paspor ini merupakan inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk mempermudah proses pembuatan paspor.

Dengan begitu untuk memperoleh hasil, peneliti menggunakan rumus rata rata (Mean) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung. Secara singkat pengertian mean adalah data dari sekelompok (sederetan) angka (bilangan) adalah

jumlah dari keseluruhan angka (bilangan) yang ada, dibagi dengan banyaknya angka (bilangan) tersebut.²¹

Berdasarkan pernyataan yang dikeemukakan oleh beberapa pengunjung dan pengisian pada angket yaitu masyarakat memperoleh kemudahan didalam mendapatkan informasi- informasi yang akurat baik melalui media elektronik maupun media informasi lainnya dan dari hasil menjawab pertanyaan dari peneliti. Yang akhirnya peneliti mendapatkan hasil dari wawancara dengan Bapak Risahri Gusmahansyah, M. Si berusia 52 tahun yang merupakan ASN Kemenag Kota Jambi, sebagai berikut :

“Semua prosedur sudah baik dan pemberi layananpun memberikan layanan dengan baik, layanan dapat di akses secara online dan cepat”²²

Ibu Afrida berusia 40 tahun yang berkerja sebagai seorang guru, mengatakan bahwa :

“Proses pemenuhan kebutuhan melalui M-Paspor di rasakan baik oleh kami sebagai pengunjung dalam mengurus paspor. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kami rasakan juga sudah baik, bisa menerima keluhan yang kami rasakan jika terdapat kendala-kendala dan memberikan solusi”²³”

²¹ Sudijono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm 79

²² Wawancara dengan Bapak Risahri Gusmahansyah, M. Si selaku pengunjung kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi, 23 Februari 2023

²³ Wawancara dengan Ibu Afrida selaku pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi, 23 Februari 2023



Saudara Kevin Reihananda Riswiansyah berusia 20 tahun yang merupakan mahasiswa, mengatakan bahwa :

“Pelayanan sudah ada peningkatan dengan adanya aplikasi M- paspor dan pelayanan dilakukan secara online mempermudah proses kebutuhan konsumen. Dan ada baiknya untuk lebih meningkatkan jika petugas memberikan sosialisasi atas penggunaan media yang berbasis digital/online”²⁴

Selain dari pada itu peneliti menemukan sebuah penemuan baru pada masyarakat yang ternyata menggunakan jasa calo dalam pengurusan paspor. Banyaknya opini masyarakat yang menganggap setiap kali berurusan dengan penyedia pelayanan publik selalu dipersulit dan memakan waktu yang lama, hal tersebut memunculkan adanya kesempatan bagi pihak ke tiga untuk masuk menjadi orang yang dapat mengurus dan memuluskan segala urusan yang diinginkan masyarakat, yang saat ini kita kenal dengan istilah praktek percaloan. Calo adalah orang yang menjadi perantara dan memberikan jasanya untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah. Berkaitan dengan situasi dan kondisi di Indonesia saat ini, karena makin tingginya angka pengangguran dan kemiskinan Hal tersebut membuat banyak orang melihat tingginya kesempatan kerja yang ditawarkan oleh kantor Imigrasi dalam hal pendapatan yang cukup memuaskan sehingga banyak orang lebih memilih menjadi Calo. Meskipun dalam hal ini sudah ada Undang-Undang yang mengatur agar setiap instansi pelayanan dapat

²⁴ Wawancara dengan saudara Kevin Reihananda Riswiansyah, selaku pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi, 23 Februari 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

mempertegas dan menindaklanjuti keberadaan calo, namun di lain sisi situasi kondisi yang ada belum dapat mendukung terlaksananya peraturan tersebut.

Adapun sebab dari penggunaan jasa percaloan itu sendiri dikarenakan masyarakat memiliki kepentingan tersendiri sehingga memerlukan pihak ketiga seperti jarak tempuh yang jauh dan membutuhkan waktu dalam proses penyelesaian administrasi yang harus melampirkan berkas asli di samping adanya M-paspor yang bagi beberapa kalangan sulit untuk menggunakannya atau media elektronik lainnya. Tingginya biaya yang seringkali diberikan karena adanya kebutuhan yang mendesak dan ingin waktu yang secepat mungkin serta prosedur pembuatan yang berbelit-belit.

Dampak negatif dari percaloan ini juga menyebabkan diskriminasi layanan yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan. Terkadang pelaku praktek percaloan paspor juga sering melakukan praktek penipuan dengan bujuk rayunya menjanjikan kemudahan dalam pengurusan, yang kemudian mendapatkan uang lebih dari semestinya untuk jasa pengurusan Paspor, dengan bujuk rayunya juga terkadang menggunakan nama-nama pegawai di lingkungan kantor imigrasi sebagai pemulus jasa praktek percaloan paspor yang dilakukannya. maka ini juga dapat dikategorikan kedalam bentuk tindak pidana penipuan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 378 KUHP yang menyatakan :

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun”.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (“KUHPidana”) dalam Pasal 263 ayat 1 yang berbunyi:

“Barang siapa membuat surat palsu atau memalsukan surat, yang dapat menerbitkan sesuatu hak, suatu perjanjian (kewajiban) atau sesuatu pembebasan utang, atau yang boleh dipergunakan sebagai keterangan bagi sesuatu perbuatan, dengan maksud akan menggunakan atau menyuruh orang lain menggunakan surat-surat itu seolah-olah surat itu asli dan tidak dipalsukan, maka kalau mempergunakannya dapat mendatangkan sesuatu kerugian dihukum karena pemalsuan surat, dengan hukuman penjara selama-lamanya enam tahun.”

Pasal 264 ayat 1 angka 1 KUHPidana berbunyi:

“Pemalsuan surat diancam dengan pidana penjara paling lama delapan tahun, jika dilakukan terhadap (1) akta-akta otentik.”

Pasal 264 ayat 2 KUHPidana berbunyi:

“Dengan hukuman serupa itu juga dihukum, barang siapa dengan sengaja memakai surat tersebut dalam ayat pertama, yang isinya tidak sejati atau yang dipalsukan seolah-olah benar dan tidak dipalsu, jika pemalsuan surat itu dapat menimbulkan kerugian.”

Pelanggaran dalam Pengurusan paspor Republik Indonesia juga bisa jadi melibatkan para pegawai dikalangan kantor imigrasi, dimana terkadang para pegawai imigrasi ada juga yang nakal, menggunakan jabatan dan wewenangnya untuk mencari keuntungan sendiri dalam kepengurusan paspor, pegawai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

dimaksud akan membawa langsung berkas yang bersangkutan tanpa melalui alur antrian sebagaimana mestinya, lalu berkas akan diproses dan pemohon tersebut langsung foto dan wawancara dalam waktu yang singkat, otomatis pemohon lain yang telah menunggu nomor antrian akan lama menunggu sampai selesai proses orang yang menggunakan jasa calo tersebut.

Maka berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.HH-02.KE.05.02 Tahun 2010 tentang Kode Etik Pegawai Imigrasi, yang bersangkutan akan dikenakan sanksi moral saja, adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

Pasal 27

- 1) Pegawai imigrasi yang melakukan pelanggaran kode etik dikenai sanksi moral.
- 2) Sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa rekomendasi tertulis dari Majelis Kode Etik yang menyatakan bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh Pegawai Imigrasi disertai dengan usul penjatuhan hukuman disiplin.
- 3) Sanksi moral sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara tertutup atau secara terbuka
- 4) Dalam hal Pegawai Imigrasi dikenai sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) harus disebutkan kode etik yang dilanggar oleh Pegawai Imigrasi tersebut.

Pasal 28

- 1) Selain dikenai sanksi moral sebagaimana dimaksud dalam pasal 27, Pegawai Imigrasi yang melakukan pelanggaran Kode Etik dapat

dikenai tindakan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

2) Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan berdasarkan rekomendasi Majelis Kode Etik, berupa :

- a. Teguran lisan
- b. Teguran tertulis
- c. Pernyataan tidak puas secara tertulis
- d. Penundaan kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 (satu) tahun
- e. Penurunan gaji sebesar 1 (satu) kali kenaikan gaji berkala untuk waktu paling lama 1 (satu) tahun
- f. Penundaan kenaikan pangkat untuk waktu paling lama 1 (satu) tahun
- g. Penurunan pangkat pada pangkat 1 (satu) tingkat lebih rendah untuk waktu paling lama 1 (satu) tahun
- h. Pembebasan jabatan
- i. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil
- j. Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil.

Praktek percaloan tumbuh subur seiring tingginya permintaan permohonan pengurusan paspor, untuk itu sangat perlu tindakan tegas yang member efek jera kepada para pelakunya, baik itu dari pihak luar maupun pihak pegawai imigrasi. Upaya penagulangan praktek percaloan paspor sangatlah penting dalam menciptakan tanggapan masyarakat luas, agar nantinya tercipta peran serta para



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

petugas imigrasi yang berkomitmen untuk melayani dan mengayomi masyarakat dengan kepastian kemudahan akses dalam pengurusan paspor. Sehingga nantinya masyarakat yang membutuhkan paspor tidak punya prasangka tentang rumitnya birokrasi dalam pengurusan paspor, yang pada akhirnya mencoreng citra para petugas yang bertugas dalam pengurusan paspor.

Berkenaan dengan permasalahan dalam kepengurusan paspor tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terlaksana dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan permohonan paspor, dianggap telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintahan.

Dalam hal ini guna menyikapi permasalahan praktek percaloan ini, pihak aparatur pemerintah, menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan dalam rangka permohonan pengajuan Paspor oleh setiap pemohon Paspor, sehingga nantinya diharapkan akan menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan publik yang transparan dan terbuka, dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat dalam kepengurusan permohonan paspor. Diperketatnya pengawasan terhadap lingkungan sekitar tempat pelayanan permohonan paspor guna meminimalisir orang-orang yang memanfaatkan situasi yang mencoba menawarkan kemudahan dalam pengurusan permohonan paspor, dimana pengawasan tersebut dilakukan dengan menempatkan personil intelijen di tempat-tempat strategis seperti di parkir luar kantor maupun di parkir di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

dalam kantor.

Tidak hanya itu saja, juga dipasang CCTV yang memantau setiap sudut lingkungan yang terpasang langsung ke ruangan Kepala Kantor, di Lingkungan kawasan kantor dipasang Banner (Spanduk) yang bertuliskan “Stop Mengurus Melalui Calo”, pengumuman informasi besarnya biaya paspor, pembayaran pengurusan paspor dilakukan melalui alur yang harus disetorkan langsung oleh pemohon ke Bank Persepsi dengan pengantar pembayaran dari pihak Imigrasi ke Bank Persepsi.

Dilakukan sosialisasi melalui media cetak dan elektronik, sosialisasi dengan mengundang pihak instansi pemerintah dan masyarakat luas tentang mudahnya pengurusan paspor dan tak perlu pakai calo, bersinergi dengan pihak instansi instansi terkait seperti Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Instansi terkait lainnya, dengan semakin canggihnya ilmu pengetahuan dan teknologi oleh Kantor Imigrasi baik pusat maupun daerah telah dibentuk aplikasi LAPOR untuk menampung laporan masyarakat terhadap segala permasalahan dalam pelayanan pengurusan paspor, termasuk laporan jika ditemukan praktek percaloan yang dilakukan baik pegawai maupun oknum di luar pegawai di lingkungan setiap Kantor Imigrasi seluruh Indonesia, sedangkan untuk masyarakat yang ingin bertanya dan berkonsultasi mengenai pengurusan paspor, oleh pihak Kantor Imigrasi baik pusat maupun daerah telah disediakan ruangan Customer Service yang dikelola langsung oleh Pegawai Imigrasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Jenis jenis pelanggaran dalam pengurusan Paspor Republik Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Membawa seorang atau kelompok orang keluar negeri maupun masuk ke dalam negeri dengan menggunakan dokumen palsu.
 - a. Dalam hal penerbitan paspor, penulis mencermati ada permasalahan yang dapat terjadi adalah penerbitan paspor dengan data yang tidak benar, artinya bahwa seseorang dapat memiliki paspor dengan data yang tidak sesuai dengan kenyataan pemilikinya. Hal ini terjadi dikarenakan belum adanya suatu sistem kependudukan yang baik di Indonesia. Pengeluaran dokumen kependudukan seperti akta lahir, kartu keluarga, akta nikah, dan KTP seringkali memuat keterangan yang berbeda satu dengan lainnya. Bahkan seseorang dimungkinkan memiliki dokumen tersebut lebih dari satu dengan keterangan yang berbeda-beda. Hal ini tentu saja membawa dampak dalam hal pengeluaran Paspor RI di Indonesia yang selama ini menjadikan data kependudukan sebagai syarat pengeluarannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya penerbitan dokumen kependudukan yang berbasis teknologi yang mengarah pada satu nomor identitas untuk setiap dokumen Negara. Motivasi pemalsuan data yang dilakukan adalah untuk beragam kepentingan yang terindikasi dengan perbuatan melawan hukum.
 - b. Dalam beberapa kasus, seperti yang dilakukan oleh beberapa Tenaga Kerja Indonesia (TKI), begitu banyak ditemukan dokumen paspor yang tidak sesuai dengan identitas pemegangnya berupa pemalsuan tanggal



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

lahir. Hal ini dilakukan agar yang bersangkutan dapat bekerja di Negara lain dengan memenuhi kriteria umum yang ditetapkan oleh Negara setempat.

c. Akibat hukum dari pemalsuan ini adalah menyulitkan para tenaga kerja Indonesia itu sendiriketika berhadapan dengan suatu permasalahan ketika yang bersangkutan diketahui oleh Negara tempat mereka bekerja bahwa telah melakukan pemalsuan identitas. Adapun hal-hal terkait dengan claim asuransi misalnya yang menjadi hak TKI ketika melampirkan identitas yang tidak sesuai dengan aslinya, maka hak-hak tersebut menjadi gugur. Pengeluaran paspor RI dengan data yang berbeda menjadikan adanya ketidakpercayaan Negara lain terhadap keabsahan dokumen yang dikeluarkan pemerintah RI. Hal ini akan berdampak pada menurunnya kewibawaan pemerintah karena dokumen Negara seperti paspor diragukan oleh Negara lain dan akan merugikan bagi WNI yang berada di luar negeri dengan beberapa kemungkinan seperti pemeriksaan oleh petugas imigrasi Negara lain yang lebih lama dari biasanya, penolakan kepemilikan visa, dan pembatasan pembatasan lainnya. Hal ini pernah dialami oleh penulis ketika menerima surat permohonan klarifikasi keabsahan dokumen paspor milik WNI oleh otoritas Imigrasi Hong Kong, dikarenakan kepemilikan paspor dengan data yang berbeda. Dengan adanya Sistem Informasi manajemen Keimigrasian, diharapkan kepemilikan paspor dengan data yang tidak benar tidak terjadi lagi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

2. Memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar untuk memperoleh Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (paspor) baik untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.
3. Tentang Pelanggaran Ijin Tinggal (Overstay Dan Kerja Ilegal)²⁴ Overstay dan kerja illegal adalah dua kasus yang paling umum terjadi pada “pelanggaran ijin tinggal”. Overstay Secara umum, pekerja rumah tangga asing overstay jika ia tinggal melebihi batas akhir visa mereka. Dalam kasus kontrak yang diputus sebelum berakhirnya visa, ia akan menghadapi dua situasi:
 - a. Jika sisa visanya lebih dari dua minggu, maka secara otomatis akan dipotong menjadi 14 hari dihitung mulai dari hari majikan memintanya untuk meninggalkan tempat kerja. Untuk ini, dia harus melapor kepada Departemen Imigrasi sebelum masa berlaku dua minggu visanya berakhir.
 - b. Ketika sisa visanya kurang dari dua minggu, dia bisa tinggal di Hong Kong hanya sampai hari terakhir masa berlaku visanya. Tidak ada perpanjangan visa secara otomatis untuk 14 hari. Pada kasus ini, maka dia harus melapor pada Departemen Imigrasi sebelum visanya berakhir. Dalam situasi dimana paspor tidak dipegang oleh pemilik, katakan ditahan oleh lembaga pinjaman uang, mereka tetap harus melapor dan memberitahu Departemen Imigrasi bahwa paspor mereka ditahan oleh lembaga yang disebutkan tadi. Setidaknya, anda telah menunaikan tanggung jawab anda untuk menunjukkan diri dan menjelaskan ke pihak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

imigrasi status visa anda.

4. Menyimpan paspor palsu atau memalsukan paspor. Pasal 19 UU No. 21 Tahun 2007 merumuskan Setiap orang yang memberikan atau memasukkan keterangan palsu pada dokumen Negara atau dokumen lain atau memalsukan dokumen Negara atau dokumen lain, untuk mempermudah terjadinya tindak pidana perdagangan orang, dipidana dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) tahun dan paling lama 7 (tujuh) tahun dan pidana denda paling sedikit Rp.40.000.000,00 (empatpuluhjuta rupiah) dan paling banyak Rp.280.000.000,00 (dua ratus delapan puluh juta rupiah). Dari sudut perbuatannya, Pasal 19 UUTPO (Undang-undang Tindak Pidana Perdagangan Orang) memuat dua bentuk tindak pidana, yaitu:
 - a. Tindak pidana pertama yang unsur-unsurnya adalah: (1) Perbuatannya: memberikan atau memasukkan; (2) Objeknya: keterangan palsu pada dokumen Negara, atau dokumen lain; (3) Untuk mempermudah terjadinya tindak pidana perdagangan orang.
 - b. Tindak pidana kedua yang unsur-unsurnya adalah: (1) Perbuatannya: memalsukan; (2) Objeknya: dokumen Negara atau Negara lain; (3) Untuk mempermudah terjadinya tindak pidana perdagangan orang.

Berdasarkan uraian hasil yang diteliti penulis, penulis menyusun beberapa poin penting dalam rangka Upaya penagulangan praktek percaloan yang dibagi ke dalam tiga bagian penting, adalah sebagai berikut:

1. Upaya penagulangan praktek percaloan Paspor di kalangan internal Kantor Imigrasi, dapat dilakukan upaya-upaya yaitu:
 - a. Memperketat pengawasan secara berjenjang dari pejabat tertinggi kepada bawahan.
 - b. Memberikan pemahaman kepada seluruh Pegawai Imigrasi disetiap kesempatan tentang bahayanya praktek percaloan terhadap nama baik individu maupun instansi.
 - c. Melakukan pendekatan melalui kegiatan rohani yang diselenggarakan setiap seminggu sekali, sehingga para Pegawai Imigrasi akan selalu sadar bahwa kegiatan percaloan paspor melanggar ketertiban dalam pelayanan publik.
 - d. Apabila ada oknum Pegawai Imigrasi yang melakukan tindakan percaloan dalam pengurusan paspor, maka akan diperiksa melalui alur Berita Acara Pemeriksaan kemudian akan diberikan sanksi administrasi berupa surat teguran secara tertulis dan akan dimutasi ke bagian atau bidang lain guna pembinaan.
 - e. Apabila setelah dilakukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap Pegawai Imigrasi yang melakukan praktek percaloan dalam pengurusan paspor terbukti adanya tindakan pidana seperti pemalsuan, penipuan, penyalahgunaan wewenang dan pelanggaran Pidana lainnya maka Pegawai tersebut akan diserahkan kepada pihak yang berwajib dalam hal ini Kepolisian Negara republik Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- f. Bersinergi dengan instansi-instansi terkait dalam hal pengawasan praktek percaloan maupun pemalsuan data dan pelanggaran pidana lainnya.
2. Upaya penagulangan praktek percaloan Paspor di eksternal Kantor Imigrasi, dapat dilakukan upaya-upaya yaitu:
 - a. Memperketat pengamanan dengan memasang CCTV di sekitar daerah Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi, baik di dalam ruangan meliputi seluruh sudut ruangan maupun di luar gedung kantor meliputi pelataran parkir dan pintu gerbang.
 - b. Menugaskan Pegawai menyamar sebagai pemohon paspor untuk memantau langsung di lapangan guna meminimalisir praktek percaloan.
 - c. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang mudahnya mengurus paspor tanpa melalui calo.
 - d. Memberikan transparansi dan keterbukaan informasi yang lengkap tentang alur permohonan pembuatan paspor dari awal hingga akhir dan dipampangkan di tempat pelayanan paspor.
 - e. Memasang banner-banner berisikan tentang nominal harga paspor dan waktu pengurusan secara jelas dan tegas.
 - f. Membentuk unit Customer Care untuk tempat bertanya Pemohon Pembuatan Paspor apabila kurang paham dalam proses pembuatan paspor.
 - g. Membuat aplikasi khusus di website untuk menerima laporan baik berupa saran maupun kritik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

3. Upaya penagulangan praktek percaloan Paspor dari pemerintah, yaitu dengan membentuk rancangan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang sanksi kurungan atau sanksi denda terhadap para pelaku yang terbukti melakukan tindak pidana yang merugikan masyarakat dan kepentingan Negara dalam rangka penerbitan paspor.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengunjung Terhadap Elektronik Government Berdasarkan Angket

| No. Responden | Pernyataan |
|---------------|------------|
| | 2 |
| 1 | 4 |
| 2 | 3 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |
| 5 | 3 |
| 6 | 3 |
| 7 | 3 |
| 8 | 4 |
| 9 | 4 |
| 10 | 4 |
| 11 | 3 |
| 12 | 3 |
| 13 | 3 |
| 14 | 3 |
| 15 | 3 |
| 16 | 3 |
| 17 | 3 |
| 18 | 3 |
| 19 | 4 |
| 20 | 4 |
| 21 | 4 |
| 22 | 4 |
| 23 | 4 |
| 24 | 4 |
| 25 | 4 |
| 26 | 4 |
| 27 | 3 |
| 28 | 4 |
| 29 | 4 |
| 30 | 2 |
| Jumlah | 105 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

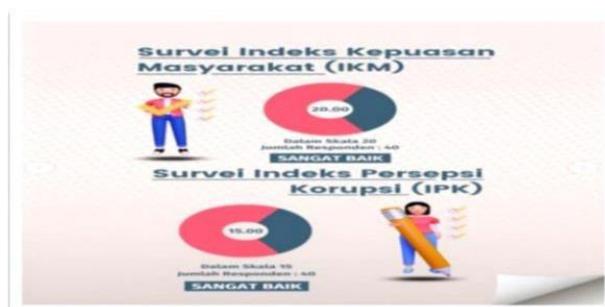
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

$$\begin{aligned} \text{Mean} &= \frac{\text{Jumlah semua nilai data}}{\text{Banyak data}} \\ &= \frac{105}{30} \\ &= 3,5 \end{aligned}$$

Kategori : 1 diartikan kurang baik
 : 2 diartikan cukup
 : 3 diartikan baik
 : 4 sangat baik

Berdasarkan wawancara dan pertanyaan yang terdapat pada angket kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi yang di sebarakan oleh peneliti dan telah menganalisis, jawaban para konsumen yang mengisi memberi kesimpulan kepada peneliti bahwa tingkat kepuasan mereka terhadap pemberi layanan dan media E-government yaitu M-paspor dapat dirasakan sangat baik untuk pelayanan yang mereka dapatkan. Yakni masyarakat memperoleh kemudahan dalam mendapatkan informasi-informasi yang akurat baik melalui media elektronik maupun media informasi lainnya. Yang mana hasil yang diperoleh oleh peneliti data pembandingan triwulan sebelumnya adalah 20% yang mana data diperoleh langsung dari kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi dapat dilihat sebagai berikut.

 KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RI
KANTOR WILAYAH JAMBI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JAMBI



*KETERANGAN: - IKM (INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT)

- IPK (INDEKS PERSEPSI KORUPSI)

Gambar 4.1

Laporan Triwulan 1 2023 (Januari-maret)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

B. Perbandingan tingkat kepuasan pelayanan publik pada tahun 2022 dan 2023

Uji Rata-rata, digunakan untuk menguji perubahan suatu nilai pada populasi

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$$

Keterangan :

\bar{x} = rata-rata

μ_0 = rata-rata sebelumnya

σ = simpangan baku populasi

s = simpangan baku sampel

n = jumlah populasi/sampel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

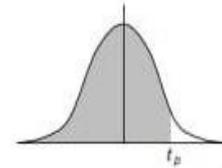
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

| No. Responden | Pernyataan | | | | | | | | | | total skor X |
|---------------|------------|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 27 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 36 |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| Jumlah | 103 | 105 | 104 | 106 | 99 | 101 | 107 | 106 | 102 | 106 | 1039 |

Sebaran t-Student



Nilai persentil untuk distribusi t
 $v = dk$
 (Bilangan dalam badan tabel menyatakan tp)

| v | t | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 0.9995 | 0.995 | 0.99 | 0.975 | 0.95 | 0.9 | 0.8 | 0.75 | 0.7 | 0.65 | 0.6 | 0.55 | 0.5 |
| 1 | 636.619 | 63.657 | 31.821 | 12.706 | 6.314 | 3.078 | 1.376 | 1.000 | 0.727 | 1.000 | 0.325 | 0.158 | 0.000 |
| 2 | 31.599 | 9.925 | 6.965 | 4.303 | 2.920 | 1.886 | 1.061 | 0.816 | 0.617 | 0.816 | 0.299 | 0.142 | 0.000 |
| 3 | 12.924 | 5.841 | 4.541 | 3.182 | 2.353 | 1.638 | 0.978 | 0.765 | 0.584 | 0.765 | 0.277 | 0.137 | 0.000 |
| 4 | 8.610 | 4.604 | 3.747 | 2.776 | 2.132 | 1.533 | 0.941 | 0.741 | 0.569 | 0.741 | 0.271 | 0.134 | 0.000 |
| 5 | 8.869 | 4.032 | 3.365 | 2.571 | 2.015 | 1.476 | 0.920 | 0.727 | 0.559 | 0.727 | 0.267 | 0.132 | 0.000 |
| 6 | 5.959 | 3.707 | 3.143 | 2.447 | 1.943 | 1.440 | 0.906 | 0.718 | 0.553 | 0.718 | 0.265 | 0.131 | 0.000 |
| 7 | 5.408 | 3.499 | 2.998 | 2.365 | 1.895 | 1.415 | 0.896 | 0.711 | 0.549 | 0.711 | 0.263 | 0.130 | 0.000 |
| 8 | 5.041 | 3.355 | 2.896 | 2.306 | 1.860 | 1.397 | 0.889 | 0.706 | 0.546 | 0.706 | 0.262 | 0.130 | 0.000 |
| 9 | 4.781 | 3.250 | 2.821 | 2.262 | 1.833 | 1.383 | 0.883 | 0.703 | 0.543 | 0.703 | 0.261 | 0.129 | 0.000 |
| 10 | 4.587 | 3.169 | 2.764 | 2.228 | 1.812 | 1.372 | 0.879 | 0.700 | 0.542 | 0.700 | 0.260 | 0.129 | 0.000 |
| 11 | 4.437 | 3.106 | 2.718 | 2.201 | 1.796 | 1.363 | 0.876 | 0.697 | 0.540 | 0.697 | 0.260 | 0.129 | 0.000 |
| 12 | 4.318 | 3.055 | 2.681 | 2.179 | 1.782 | 1.356 | 0.873 | 0.695 | 0.539 | 0.695 | 0.259 | 0.128 | 0.000 |
| 13 | 4.221 | 3.012 | 2.650 | 2.160 | 1.771 | 1.350 | 0.870 | 0.694 | 0.538 | 0.694 | 0.259 | 0.128 | 0.000 |
| 14 | 4.140 | 2.977 | 2.624 | 2.145 | 1.761 | 1.345 | 0.868 | 0.692 | 0.537 | 0.692 | 0.258 | 0.128 | 0.000 |
| 15 | 4.073 | 2.947 | 2.602 | 2.131 | 1.753 | 1.341 | 0.866 | 0.691 | 0.536 | 0.691 | 0.258 | 0.128 | 0.000 |
| 16 | 4.015 | 2.921 | 2.583 | 2.120 | 1.746 | 1.337 | 0.865 | 0.690 | 0.535 | 0.690 | 0.258 | 0.128 | 0.000 |
| 17 | 3.965 | 2.898 | 2.567 | 2.110 | 1.740 | 1.333 | 0.863 | 0.689 | 0.534 | 0.689 | 0.257 | 0.128 | 0.000 |
| 18 | 3.922 | 2.878 | 2.552 | 2.101 | 1.734 | 1.330 | 0.862 | 0.688 | 0.534 | 0.688 | 0.257 | 0.127 | 0.000 |
| 19 | 3.883 | 2.861 | 2.539 | 2.093 | 1.729 | 1.328 | 0.861 | 0.688 | 0.533 | 0.688 | 0.257 | 0.127 | 0.000 |
| 20 | 3.850 | 2.845 | 2.528 | 2.086 | 1.725 | 1.325 | 0.860 | 0.687 | 0.533 | 0.687 | 0.257 | 0.127 | 0.000 |
| 21 | 3.819 | 2.831 | 2.518 | 2.080 | 1.721 | 1.323 | 0.859 | 0.686 | 0.532 | 0.686 | 0.257 | 0.127 | 0.000 |
| 22 | 3.792 | 2.819 | 2.508 | 2.074 | 1.717 | 1.321 | 0.858 | 0.686 | 0.532 | 0.686 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 23 | 3.768 | 2.807 | 2.500 | 2.069 | 1.714 | 1.319 | 0.858 | 0.685 | 0.532 | 0.685 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 24 | 3.745 | 2.797 | 2.492 | 2.064 | 1.711 | 1.318 | 0.857 | 0.685 | 0.531 | 0.685 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 25 | 3.725 | 2.787 | 2.485 | 2.060 | 1.708 | 1.316 | 0.856 | 0.684 | 0.531 | 0.684 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 26 | 3.707 | 2.779 | 2.479 | 2.056 | 1.706 | 1.315 | 0.856 | 0.684 | 0.531 | 0.684 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 27 | 3.690 | 2.771 | 2.473 | 2.052 | 1.703 | 1.314 | 0.855 | 0.684 | 0.531 | 0.684 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 28 | 3.674 | 2.763 | 2.467 | 2.048 | 1.701 | 1.313 | 0.855 | 0.683 | 0.530 | 0.683 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 29 | 3.659 | 2.756 | 2.462 | 2.045 | 1.699 | 1.311 | 0.854 | 0.683 | 0.530 | 0.683 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 30 | 3.646 | 2.750 | 2.457 | 2.042 | 1.697 | 1.310 | 0.854 | 0.683 | 0.530 | 0.683 | 0.256 | 0.127 | 0.000 |
| 40 | 3.551 | 2.704 | 2.423 | 2.021 | 1.684 | 1.303 | 0.851 | 0.681 | 0.529 | 0.681 | 0.255 | 0.126 | 0.000 |
| 60 | 3.460 | 2.660 | 2.390 | 2.000 | 1.671 | 1.296 | 0.848 | 0.679 | 0.527 | 0.679 | 0.254 | 0.126 | 0.000 |
| 120 | 3.373 | 2.617 | 2.358 | 1.980 | 1.658 | 1.289 | 0.845 | 0.677 | 0.526 | 0.677 | 0.254 | 0.126 | 0.000 |
| ∞ | 2.581 | 2.330 | 1.962 | 1.646 | 1.282 | 1.282 | 1.282 | 1.282 | 0.842 | 0.675 | 0.525 | 0.253 | 0.126 |

Penjelasan : dapat di lihat pada t tabel distribusi student di atas bahwa peneliti menggunakan taraf nyata 0,5 dengan uji yang dilakukan adalah uji dua pihak, sehingga luas daerah penerimaan adalah $\frac{1}{2} \alpha = 0,025$.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$$

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N} = \frac{1039}{30} = 34,63$$

$$\mu_0 = 20,00$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

$$s = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n}}$$

$$\begin{aligned} \sum(x - \bar{x})^2 &= (34-34,63)^2+(33-34,63)^2+(40-34,63)^2+(39-34,63)^2 \\ &= (31-34,63)^2+(29-34,63)^2+(35-34,63)^2+(40-34,63)^2 \\ &= (34-34,63)^2+(34-34,63)^2+(28-34,63)^2+(31-34,63)^2 \\ &= (31-34,63)^2+(32-34,63)^2+(30-34,63)^2+(37-34,63)^2 \\ &= (30-34,63)^2+(28-34,63)^2+(40-34,63)^2+(40-34,63)^2 \\ &= (40-34,63)^2+(40-34,63)^2+(38-34,63)^2+(37-34,63)^2 \\ &= (38-34,63)^2+(35-34,63)^2+(36-34,63)^2+(39-34,63)^2 \\ &= (40-34,63)^2+(20-34,63)^2 \\ &= 45,807 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} s &= \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n}} \\ &= \sqrt{\frac{45,807}{30}} \\ &= \sqrt{1,5269} \\ &= 1,236 \\ \sqrt{n} &= \sqrt{30} \\ &= 5,477 \end{aligned}$$

@ Hak cipta milik UIN Sunthha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A S N I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Jadi, hasil dari penghitungan di atas sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}} \\
 &= \frac{34,63 - 20,00}{1,236/\sqrt{30}} \\
 &= \frac{14,63}{1,236/5,477} \\
 &= \frac{14,63}{0,226} \\
 &= 64,734
 \end{aligned}$$

@ Hak cipta milik UIN Sulthha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



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

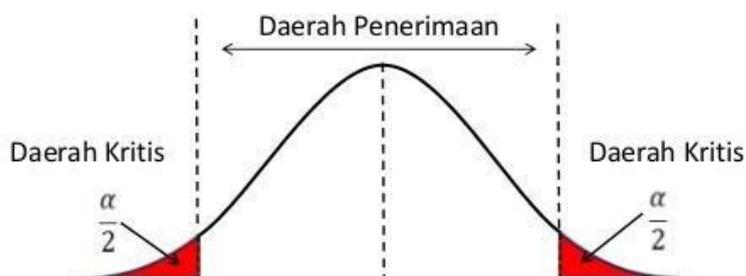
Pengujian ini dilakukan untuk mengukur perubahan yang bisa meningkat atau menurun, maka uji yang dilakukan ialah uji dua pihak, senga luas penerimaan H_0 adalah 0,025. Dengan $\bar{x} = 34,63$ $\mu_0 = 20,00$ $s = 1,236$ $n = 30$ dan derajat kebebasan (dk) = 29 (n-1), maka t pada tabel distribusi student adalah = +2,045 dan -2,045.

Penentu Hipotesis:

$H_0: \mu = 20,00$ berarti tidak mengalami peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

$H_1: \mu \neq 20,00$ berarti mengalami peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.

Kesimpulan : Karena t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan $t_{tabel} = 2,045$ (daerah kritis), maka H_1 diterima atau dalam artian lain bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi mengalami kenaikan dari triwulan sebelumnya yang berjumlah 20,00% menjadi 34,63%.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Mengacu pada tujuan penelitian, hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelayanan publik dengan menerapkan prinsip elektronik goverment (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi yakni dalam hal ini tidak ada masyarakat yang mengalami ketidakpuasan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas, yang berdasarkan dari hasil penelitian dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan hasil 3,5 tergolong dalam indikator sangat baik. Standar operasional prosedur pelayan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan peraturan yang berlaku yakni mengacu pada Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi Nomor: W.5.IMI.IMI.1-1110.UM.O1.01 Tahun 2021.
2. Perbandingan tingkat kepuasan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi pada tahun 2022 dan 2023 mengalami kenaikan yang cukup baik. Dari hasil peneliti yakni pada triwulan 1 tahun 2022 tingkat kepuasan masyarakat 20,00% dan pada triwulan 1 tahun 2023 menjadi 34,63%. Kondisi dan pengelolaan fasilitas umum pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi terbilang telah memenuhi standar sehingga pelanggan nyaman saat menerima pelayanan, namun ada fasilitas yang memiliki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

keterbatasan penggunaan sehingga perlu adanya perbaikan.

B. Saran

Agar kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi lebih meningkat di waktu yang akan datang, ada sedikit masukan dari peneliti yang dapat dijadikan batu loncatan supaya meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu,

1. Untuk kepala kantor memberikan kebijakan dan peraturan yang ketat guna terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Memberikan kesempatan kepada petugas untuk mengikuti pelatihan atau diklat yang terkait dengan tugas dan kewajiban. Dan memberikan sosialisasi kepada pengunjung agar penerapan M-Paspor dapat berlajalan maksimal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Alfabeta, 2015.
- Indra Jaya, *Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik pada sektor administrasi*, Skripsi Universitas Islam Negeri Jambi, 2018.
- Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Moh Nasir, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.
- Muhammad Fitri Rahmadana, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Muhammad Tayyib, *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar*, Skripsi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin, 2015.
- Muhammad fadhil journey dan Nur Asyira, *Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Bengkalis*, 2020.
- Muhammad Abdy, Wahidah Sanusi dan Trys Mukarram, *Analisis Sistem Antrian Pada Unit Layanan Paspor (ULP) Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar*, 2017.
- Noor Hardianti, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi*, Skripsi Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam, 2021.
- Rayyi Sari Anggrek, *Implementasi kebijakan izin tinggal terbatas warga negara asing di kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang*, 2018.
- Rahmatul Maysarah, *Aktivitas komunikasi interpersonal sub seksi pelayanan dokumen perjalanan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru*, 2019.
- Rizky Amalia Ramadhani, *Kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) terhadap Warga Negara Asing (WNA) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim*, 2018.
- Subana, *Statistik Pendidikan*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Jambi: Syariah Press, 2014.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020.

B. Al-Qur'an

- Surah Al Qasas ayat 77 Tentang Pelayanan Publik.



Surah Ar Rahman ayat 60 Tentang Berbuat Baik.

C. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Perundang Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Perundang Undangan Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

D. Internet dan Lain-lain

<https://e-sop.kemenkumham.go.id/jambi.imigrasi.go.id>

<https://suvei.balitbangham.go.id/ly/CuG8xYmX>

Sumber Data Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi 2023.

Sumber Data Angket Terhadap Pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

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

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Bukti Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- 213 /D.II.1/PP.00.11/1/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian/Riset

Jambi, 10 Januari 2023

Kepada Yth.
Kepala Kantor KEMENKUMHAM RI
Wilayah Jambi
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Putri Noveria
NIM : 105190062
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi.**

Lokasi Penelitian : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi
Waktu Penelitian : 10 Januari 2023 – 10 April 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb



An Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Lampiran 2 : Daftar Informan

| No | Nama Informan | Jabatan / Pekerjaan |
|-----|-----------------------------|------------------------|
| 1. | Andre Riandy. F | Pemberi Layanan |
| 2. | Risahri Gusmahansyah, M. Si | ASN Kemenag Kota Jambi |
| 3. | Maria Ulfa | Pegawai Dinas |
| 4. | Arga Wiguna | Polri |
| 5. | Henny | Konsultan |
| 6. | Afrida | Guru |
| 7. | Rido Noviansyah | Guru |
| 8. | Nurhadiah | Guru |
| 9. | Oni | ASN |
| 10. | Erita | Pensiunan |
| 11. | Jafuddin | Petani |
| 12. | Hendra. W | Pedagang |
| 13. | Ria | Wiraswasta |
| 14. | Dewi | Wiraswasta |
| 15. | Gusrian Wirianto | Wiraswasta |
| 16. | Joni Iskandar | Wiraswasta |
| 17. | Syafrizal | Wiraswasta |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

| | | |
|-----|------------------------------|-----------------|
| 18. | Bukhori | Wiraswasta |
| 19. | Syarifah Qomariah | Karyawan swasta |
| 20. | Julia | IRT |
| 21. | Linda | IRT |
| 22. | Siska | IRT |
| 23. | Nurul Lathifah | Mahasiswa |
| 24. | Atha Farrel Eriando | Mahasiswa |
| 25. | M. Dwiyan al-ariyad | Mahasiswa |
| 26. | Hania Nur Aisya | Mahasiswa |
| 27. | Fenny Arian | Mahasiswa |
| 28. | Rahmi Aprilia | Mahasiswa |
| 29. | Kevin Reihananda Riswiansyah | Mahasiswa |
| 30. | Nur Evi | Mahasiswa |
| 31. | Alvin Purnomo | Mahasiswa |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Lampiran 3 : Instrumen Pengumpulan Data (Angket)

Jambi, 2023

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

QUESTIONER TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP

PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI JAMBI

Berikan Tanda (✓)

| No | Aspek/Pernyataan | Kurang Baik (1) | Cukup (2) | Baik (3) | Sangat Baik (4) |
|----|--|-----------------|-----------|----------|-----------------|
| 1. | Petugas atau pemberi layanan memberikan pelayanan secara mudah untuk di mengerti sesuai dengan kode etik | | | | |
| 2. | Masyarakat memperoleh kemudahan di dalam mengakses segala informasi -informasi terkait pembuatan paspor | | | | |
| 3. | Petugas memberikan sosialisasi kepada masyarakat sehingga mudah untuk di mengerti | | | | |
| 4. | Petugas melayani masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus dengan baik | | | | |
| 5. | Petugas sigap di dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam keadaan apapun | | | | |
| 6. | Petugas dapat menangani dan menyelesaikan aspirasi yang dibutuhkan oleh masyarakat | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

| | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|
| 7. | Petugas menjalankan kewajiban secara profesional tanpa melihat aspek suku, ras, golongan, dan lainnya | | | | |
| 8. | Petugas memberikan hak masyarakat berupa pelayanan yang baik | | | | |
| 9. | Petugas memberikan pelayanan seoptimal mungkin kepada masyarakat | | | | |
| 10. | Pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada | | | | |

- Bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan pada pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

.....

.....

.....

.....

Lampiran 4 : Daftar Pedoman Wawancara

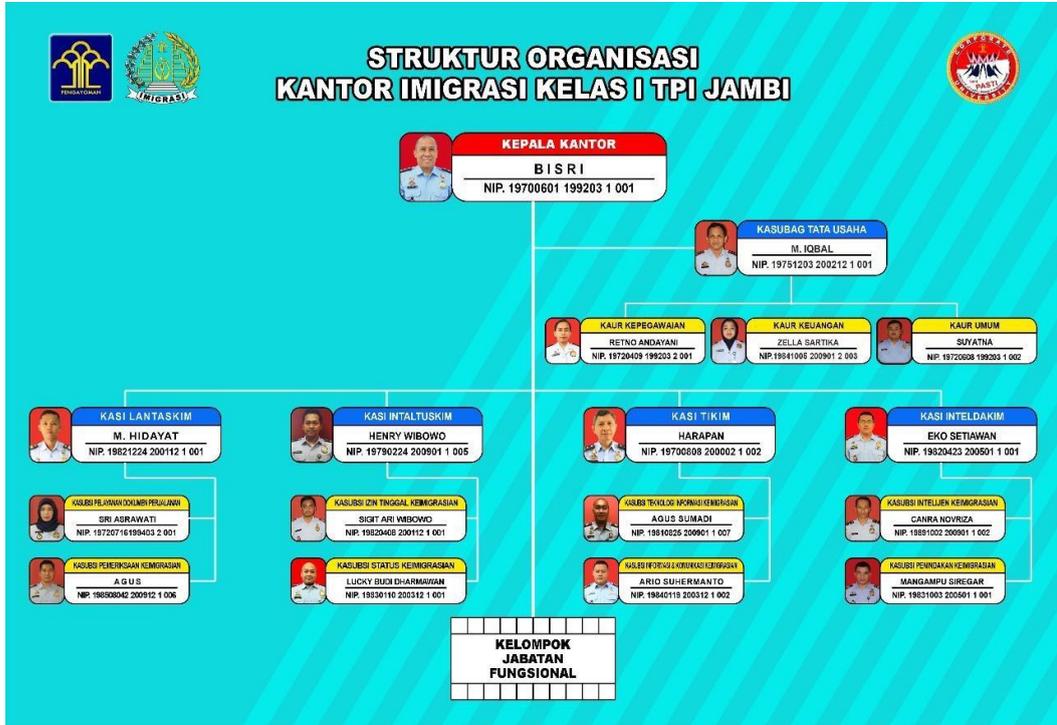
| No | Pertanyaan |
|----|--|
| 1. | Bagaimana keefektifikan prosedur dan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi terutama dalam menggunakan aplikasi M-paspor ? |
| 2. | Apakah petugas/pemberi layanan melakukan sosialisasi dan memberikan arahan atau solusi jika terdapat kendala yang dirasakan oleh pengunjung ? |
| 3. | Bagaimana tanggapan anda terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh petugas ? |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Lampiran 5: Dokumentasi

Struktur Organisasi



Wawancara Dengan Pengunjung dan Menyebarkan Questioner



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



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Fasilitas Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jambi

| No | Jenis Fasilitas | Gambar |
|----|----------------------------|--|
| 1. | Ruang Rapat |  |
| 2. | Lahan Parkir Kantor |  |
| 3. | Lahan Parkir Ruang Detensi |  |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

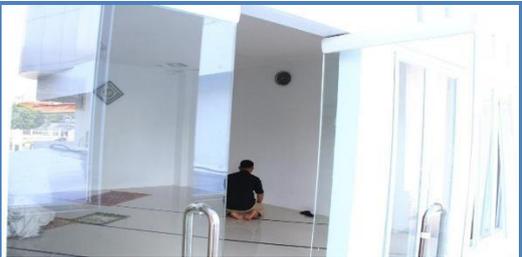
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

| | |
|----|---|
| 4. | <p>Ruang Aula</p>  |
| 5. | <p>Ruang Tunggu/Tamu</p>  |
| 6. | <p>Ruang Cutomer Service</p>  |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

| | | |
|-----|--------------------|--|
| 7. | Ruang Pojok Baca |  |
| 8. | Ruang Bermain Anak |  |
| 9. | Ruang Laktasi |  |
| 10. | Mushola |  |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

| | |
|--|--|
| 11. Toilet |  |
| 12. Toilet Prioritas (Disabilitas) |  |
| 13. Jalan Landai/Petunjuk Arah (Disabilitas) |  |
| 14. Kursi Roda (Disabilitas) |  |

| | |
|------------|--|
| 15. Pantry |  |
|------------|--|

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Lampiran 6 : Dokumen Pendukung Laporan Riset



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

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

CURRICULUM VITAE



1. Identitas Diri

- Nama : Putri Noveria
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Tempat/tgl. Lahir : Sungai Landai/25 November 2000
- NIM : 105190062
- Alamat :
1. Alamat Asal : Jl. Jambi-Palembang, Kel. Tempino, RT. 22,
Kab. MuaroJambi
2. Alamat Sekarang : Jl. Jambi-Palembang, Kel. Tempino, RT. 22,
Kab. MuaroJambi

2. Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal
- a. SD/MI, tahun lulus : SD Negeri 31/IX Sungai Landai, 2013
- b. SMP/MTs, tahun lulus : MTs Negeri Sebapo, 2016
- c. SMA/MA, tahun lulus : SMA Negeri 3 Muaro Jambi, 2019