

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH JAWA TENGAH
Jalan Dr. Cipto Nomor 64 Semarang – Jawa Tengah 50126
Telepon (024) 3543063 Faksimili (024) 3546795
Laman : jateng.kemenkumham.go.id, Surel : divim.jateng@gmail.com

Nomor : W.13.UJ.01.01-2961 22 November 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 berkas
Hal : Izin Penelitian Mahasiswa

Yth. Rektor Universitas Diponegoro
Up. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
di Tempat

Sehubungan dengan adanya permohonan ijin penelitian mahasiswa program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta dalam rangka dukungan kerja sama di bidang akademik dan pengabdian masyarakat, bersama ini disampaikan bahwa pada prinsipnya tidak keberatan dan memberikan izin kepada pihak tersebut di bawah ini:

Nama : Kamilia Nada Salsabila
Ket. : S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

untuk melaksanakan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dengan topik "*Analisis Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam Pembuatan Paspor*", dengan ketentuan yang harus ditaati sebagai berikut:

1. Yang bersangkutan wajib mentaati tata tertib yang berlaku pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang.
2. Kegiatan dilaksanakan dalam kantor dengan memperhatikan prosedur kesehatan.
3. Hasil/kesimpulan dari kegiatan tersebut agar dikonsultasikan dan dilaporkan kepada Pembimbing Penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian hal ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



An. Kepala Kantor Wilayah
Kepala Divisi Keimigrasian,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Is Edy Ekoputranto
NIP 196905171993031002

Tembusan:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah;
2. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang;
3. Pihak Yang Bersangkutan.

Lampiran 2. Interview Guide

PEDOMAN WAWANCARA KANTOR IMIGRASI

No	Indikator Kualitas Layanan	Operasionalisasi Konsep	Pertanyaan
	Kualitas Layanan	<p><i>a. Tangibles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas pelayanan - Melakukan inovasi baru dalam melayani pemohon. - Penampilan petugas dalam melayani pemohon. - Kemudahan pelayanan dalam melayani pemohon. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kelengkapan fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang? 2. Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah melakukan inovasi baru dalam pembuatan paspor? Inovasi tersebut berupa apa? 3. Bagaimana penampilan petugas sehari-hari dalam melayani masyarakat? 4. Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah memberikan kemudahan pelayanan?
		<p><i>b. Reliability</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat. - Kecermatan pegawai dalam melayani pemohon. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah memberikan pelayanan dengan tepat? 2. Mengapa kecermatan petugas sangat penting dalam melayani pemohon? 3. Bagaimana kecermatan pegawai Kantor Imigrasi Semarang dalam melayani pemohon?
		<p><i>c. Responsiveness</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Respon pegawai dalam melayani pemohon. - Semua aduan pemohon direspon oleh pegawai. - Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana respon pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani pemohon? 2. Apakah pegawai Kantor Imigrasi sudah merespon aduan pemohon? 3. Dalam proses pelayanan, bagaimana kecermatan pegawai dalam memberikan informasi kepada pemohon?

		<p><i>d. Assurance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Waktu dalam menyelesaikan pelayanan. - Pegawai memberikan transparansi jaminan biaya dalam pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam pembuatan paspor, apakah petugas memberikan jaminan kepastian waktu? 2. Bagaimana cara petugas memberikan jaminan kepastian waktu dan biaya terhadap pemohon? 3. Bagaimana kenyamanan dan keamanan pemohon dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?
		<p><i>e. Emphaty</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Melayani masyarakat dengan sopan. - Pegawai melayani dengan ramah. - Sikap Pegawai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kesopanan pegawai Kantor Imigrasi? 2. Bagaimana keramahan pegawai dan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon? 3. Bagaimana sikap pegawai terhadap pemohon?

Lampiran 3. Dokumentasi



Foto bersama Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan



Foto bersama Pegawai *Frontliner* Kantor Imigrasi Kelas I Semarang



Suasana ruangan proses foto paspor

Lampiran 4. Transkrip Wawancara

Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan

Narasumber : Muhammad Tirta

HASIL WAWANCARA
<i>Assurance (Jaminan)</i>
<p>Peneliti: Dalam pembuatan paspor, apakah pegawai memberikan jaminan kepastian waktu?</p> <p>Narasumber: Jadi untuk pembuatan paspor itu kapan sih selesainya, pada saat datang itu pemohon foto, setelah foto nanti kita akan berikan kode billing pembayaran pada saat akhir wawancara. Paspor akan terbit 3 hari setelah yang bersangkutan membayar biaya PMBP untuk pembuatan paspornya. Misalnya mba datang, terus bikin paspor nanti kita kasih kode billing untuk pembayaran, terus nanti kan kalau mau wawancara itu 3 hari kerja. Misalnya wawancara hari pertama, besok hari kedua, lusa hari ketiga.</p>
<p>Peneliti: Bagaimana cara petugas memberikan jaminan kepastian waktu dan biaya terhadap pemohon?</p> <p>Narasumber: Pembuatan paspor akan terbit 3 hari setelah yang bersangkutan membayar biaya PMBP dan biaya tersebut secara transparan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat dapat mengakses secara langsung terkait dengan PMBP dan nominal yang harus dibayarkan sesuai dengan nilai yang tertera pada ketentuan</p>
Faktor Pendukung dan Penghambat
<p>Peneliti : Bagaimana terkait faktor pendukung kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?</p> <p>Narasumber : Jadi komitmen pegawai untuk melayani masyarakat itu pastinya kembali ke akuntabilitas, kami disini bekerja diawasi oleh badan pengawas, dan lain-lain. Yang dimana kami berkomitmen untuk menjalankan semuanya secara transparan. Transparansi ini akan kami jalankan terus dan kawan-kawan disini menjalankan tugasnya sesuai SOP yang berlaku.</p>

Peneliti: Apakah terdapat kendala dalam pelaksanaan pembuatan paspor yang sesuai dengan regulasi?

Narasumber: Kalau kendalanya sih kendala sistem aja sih mba, kita kan bekerja menggunakan sistem imigrasi. Sistem yang kami gunakan untuk berkoneksi seluruh Indonesia menggunakan system itu, terkadang server down, koneksi yang tidak stabil, mengakibatkan terkadang data yang harusnya tterkirim segera itu kita masih harus menunggu.

Peneliti: Apakah ada hambatan lain yang selalu dirasakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?

Narasumber: Ada, tetapi yang paling sering adalah banyak pemohon yang tidak mengetahui terkait prosedur yang seharusnya berlaku. Seperti minimnya keinginan untuk mencari tahu, kemudian kurangnya minat baca seperti apa yang dibutuhkan untuk membuat paspor. Misalnya, ada 88 yang ingin membuat paspor tetapi tidak membawa apapun yang dibutuhkan karena pemohon tidak membaca persyaratan untuk membuat paspor. Kemudian, hambatan lain adalah adanya pemohon yang tidak kooperatif dalam mengajukan permohonan. Dimana pemohon ini ada yang kami minta data aslinya untuk kami ketahui apakah datanya sudah sesuai apa belum, karena kalau misalnya memberikan data berupa fotocopy, itu kami bisa melihat bahwa ini fotocopy dari dokumen tetapi kami tidak bisa mengetahui apakah hasil fotocopy dokumen ini asli atau bukan. Jika kami minta data asli, banyak pemohon yang tidak bisa memberikan.

Peneliti : Apa upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Narasumber : Upaya yang kami lakukan terhadap kurangnya pengetahuan pemohon terkait persyaratan pembuatan paspor adalah kami optimalkan dengan mengadakan sosialisasi berulang-ulang agar pemohon mengetahui terkait persyaratan dalam pembuatan paspor.

Pegawai Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan

Narasumber : Ricky

HASIL WAWANCARA
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>
<p>Peneliti: Bagaimana kelengkapan fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?</p> <p>Narasumber: Dalam proses pelayanan yang ada di kantor imigrasi, ada beberapa fasilitas yang diberikan kepada penerima pelayanan, seperti adanya nomor antrian, toilet dan tempat parkir bagi masyarakat. Tersedianya beberapa fasilitas tersebut diharapkan bisa menjadi salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan yang baik.</p>
<p>Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah melakukan inovasi baru dalam pembuatan paspor?</p> <p>Narasumber: Inovasi di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang ini ada dua, yang pertama itu ada aplikasi Si Semar Layak, ini merupakan inovasi dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang yang bertujuan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di bidang keimigrasian secara online serta paperless. Kemudian inovasi yang kedua itu ada aplikasi M-Paspor, kalau ini dari direktorat jenderal. Aplikasi ini dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi M-Paspor ini akan memudahkan kamu dalam pengurusan paspor, pemohon tinggal lengkapi dan upload dokumen persyaratan melalui handphone, bayar biaya permohonan paspornya, lalu datang ke kantor imigrasi pilihan pemohon untuk wawancara dan lain-lain.</p>

Responsiveness (Daya Tanggap)

Peneliti: Bagaimana respon pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani pemohon?

Narasumber: Selama ini responnya apabila ada yang datang kita sambut dengan 5S yaitu Senyum Salam Sapa Sopan Santun, itu budaya kita disini mbak, jadi kalau ada masyarakat yang datang ke kita dan kita menerapkan 5S itu, masyarakat jadi tidak sungkan dengan kita, dan langsung kita tanyakan perihal keperluannya dan mempersilahkan duduk, kemudian kalau sudah selesai kita tanyakan dan crosscheck untuk meneliti kembali.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Peneliti: Apakah terdapat kendala dalam pelaksanaan pembuatan paspor yang sesuai dengan regulasi?

Narasumber: Kalau kendala sih jarang ya mbak, karena dari kita pelayanannya juga berjalan dengan baik.

Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam pembuatan paspor sudah sesuai dengan target?

Narasumber: Sudah sesuai target mbak.

Peneliti: Bagaimana komitmen pegawai dalam mencapai kualitas layanan yang berkualitas?

Narasumber: Jadi komitmen pegawai untuk melaayani masyarakat itu pastinya Kembali ke akuntabilitas, kami disini bekerja diawasi oleh badan pengawas, dan lain-lain. Yang dimana kami berkomitmen unntuk menjalankan semuanya secara transparan. Transparansi

ini akan kami jalankan terus da kawan-kawan disinni menjalankan tugasnya sesuai SOP yang berlaku.

Pegawai *Frontliner* Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

Narasumber : Bella

Tangibles (Bukti Fisik)

Peneliti: Bagaimana penampilan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?

Narasumber: Secara pribadi saya sendiri, paling tidak kita berpakaian yang rapih, kalua kita sebagai laki-laki setidaknya potongan rambut yang rapih, itu sudah mempengaruhi pandangan dari masyarakat yang datang ke kita, dengan kita berpenampilan rapih dan menarik, akan memberikan kenyamanan juga bagi masyarakat yang datang.

Reliability (Keandalan)

Peneliti : Dalam proses pelayanan, apakah pegawai melakukan pelayanan dengan tepat?

Narasumber : Saya selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau pemohon, hal ini dilakukan agar pelayanan yang saya berikan benar-benar memberikan kepuasan dan saya selalu berupaya untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sebagai bentuk tanggungjawab dalam bekerja.

Peneliti : Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani pemohon?

Narasumber : Yang kami gelorakan pada petugas, kecermatan itu menjadi salah satu skill yang harus mereka miliki. Disaat mereka tidak cermat, disitu terjadinya pelanggaran. Kita disini tidak hanya melayani, tapi juga memberikan kepastian hukum kepada masyarakat agar tidak melanggar aturan yang berlaku. Oleh karena itu, untuk mengurangi tindakan yang tidak sesuai dengan aturan, petugas harus mengetahui apa saja yang menjadi tolak ukur untuk pembuatan paspor. Kemudian apakah dokumen yang dilampirkan sudah sah atau belum.

Masyarakat 1

HASIL WAWANCARA
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>
<p>Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah melakukan inovasi baru dalam pembuatan paspor?</p> <p>Narasumber: Pelayanan untuk perpanjangan paspor daftar melalui online itu lewat aplikasi M-paspor, pertama kali cek tanggal sudah penuh, ternyata dicek berkala banyak kuota yang disediakan setiap harinya yang ternyata setelah memilih tanggal kedatangan maksimal pembayaran 2 jam setelah nya, kalau tidak maka kode billing kadaluarsa dan harus daftar ulang kembali. admin WA juga fastrespon dan informatif.</p>
<p>Peneliti : Bagaimana penampilan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?</p>

Narasumber : Penampilan pegawai depan terlihat bagus bagi saya; ada keseragaman yang mencolok di antara mereka di loket layanan.

Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah memberikan kemudahan pelayanan?

Narasumber: Pelayanannya sudah baik, loket tersedia banyak jadi antrian tidak lama mba.

Reliability (Keandalan)

Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah memberikan pelayanan dengan tepat?

Narasumber: Kantor ini sudah berjalan baik, hanya perlu terus menjaga semangat untuk tetap bekerja dengan baik dan dapat melayani masyarakat terutama di dalam pelaksanaan layanan izin tinggal dan informasi yang tentunya sangat dibutuhkan masyarakat ketika masih dalam tahap renovasi kantor seperti saat ini.

Peneliti: Bagaimana kecermatan pegawai Kantor Imigrasi Semarang dalam melayani pemohon?

Narasumber: Ya sangat bagus, ya istilahnya pas kita datang menanyakan keperluan kita, terus ditanyakan kekurangan persyaratannya nggak, terus pertanyaan lagi ada nggak, jadi mereka selalu menanyakan keperluan dan kebutuhan, mbak.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Peneliti: Bagaimana respon pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani pemohon?

Narasumber: Petugas sama satpam sangat informatif mbak, mereka memberikan arahan kepada pengunjung yang melakukan pengurusan paspor, baik perpanjangan ataupun permohonan baru.

Peneliti : Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang melakukan pelayanan dengan cermat?

Narasumber : Tanggapan untuk keluhan yang saya sampaikan belum diberikan tanggapan secara maksimal atau dengan baik.

Empathy (Empati)

Peneliti: Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai Kantor Imigrasi?

Narasumber: Satpam di Kantor Imigrasi Semarang sangat baik, sopan, dan mengarahkan tamu atau pemohon untuk melakukan permohonan pembuatan paspor. Secara keseluruhan baik, bersih, terstruktur, pelayanan staffnya juga baik-baik semua. Yang datang duluan dilayani duluan sesuai nomor antrian kedatangan. Persyaratannya cuma perlu siapkan fotocopy berkas 1x, dan harus A4 (KTP juga dan ga perlu dipotong), Materai, & bawa pulpen sendiri lebih bagus. Kalau ga bawa bisa ke belakang kantor di koperasi kantor bisa fotocopy & jual materai. Kantor imigrasi juga nyediain air minum gratis juga, air putih dan teh/kopi juga mba. Jadi pemohon nyaman ketika menunggu antrian.

Peneliti : Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang melayani pemohon dengan ramah?

Narasumber : Secara umum para pegawai telah bersikap baik ketika proses kepengurusan, dimana selalu memberikan pelayanan secara ramah dan selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Masyarakat 2

HASIL WAWANCARA
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>
<p>Peneliti : Bagaimana kelengkapan fasilitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?</p> <p>Narasumber : Secara umum memang terdapat beberapa fasilitas pelayanan seperti antrean, toilet, televisi serta tempat parkir. Namun, fasilitas yang menurut saya kurang sesuai dengan harapan yaitu lokasi tempat parkir yang agak jauh dari gedung kantor.</p>
<p>Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah melakukan inovasi baru dalam pembuatan paspor?</p> <p>Narasumber: Sekarang lebih mudah kalau mau daftar online, lebih jelas lewat MPaspor karena pembukaan kuotanya lebih bisa dipastikan via sosmed kanim Semarang, mba. Tapi masih ada kendala, aplikasi kadang masih suka error.</p>
<p>Peneliti : Bagaimana penampilan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?</p>

Narasumber : Menurut pengamatan saya, penampilan staf di Kantor Imigrasi Kelas I sudah patut diacungi jempol dan terawat dengan baik, mereka terlihat mengenakan seragam mereka dengan rapi dan sopan.

Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah memberikan kemudahan pelayanan?

Narasumber: Dari satpam sampai petugas pelayanan pembuatan paspor bagus, ramah, cepat dan tidak bertele-tele.

Reliability (Keandalan)

Peneliti: Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah memberikan pelayanan dengan tepat?

Narasumber: Pelayanannya cukup cepat dan tepat, mbak. Pembuatan paspor mudah & cepat, cukup download M-Paspor, isi online dan milih jadwal untuk pengecekan berkas dan foto. Saat di Kantor Imigrasi, sikap petugas baik dan tanggap, nunggunya kurang lebih 1 jam udah selesai, mbak

Peneliti: Bagaimana kecermatan pegawai Kantor Imigrasi Semarang dalam melayani pemohon?

Narasumber: Kalau sekarang untuk mengurus langsung itu lumayan mudah sih menurut saya, karena syarat-syarat dan biaya jelas. Itu semua ada di postingan IG, bisa antri online, untuk lansia ada loket khusus sampai jam 11. Fasilitas yang disediakan juga bagus.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Peneliti: Bagaimana respon pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam melayani pemohon?

Narasumber: Saya rasa untuk respon pegawainya cukup sigap, tanggap, ya cekatan juga. Kalau keluhan dari saya belum ada, karena sejauh ini masih baikbaik saja sepertinya mbak. Kalau ada keluhan pasti ditanggapi dengan baik.

Peneliti : Apakah semua aduan di respon oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?

Narasumber : Saya merasakan pegawai kurang tanggap atas aduan yang telah disampaikan, dimana petugas terkesan acuh tak acuh atas keluhan yang disampaikan.

Assurance (Jaminan)

Peneliti : Apakah petugas Kantor Imigrasi Kelas I Semarang memberikan kepastian waktu?

Narasumber : Waktu yang digunakan benar-benar sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sehingga saya dapat mematuhi jadwal saya karena prosesnya juga dilakukan dengan cepat.

Peneliti : Apakah petugas Kantor Imigrasi Kelas I Semarang telah memberikan transparansi dalam melayani pemohon?

Narasumber : Waktu yang digunakan benar-benar sesuai dengan jadwal yang ditetapkan sehingga saya jadwal yang saya susun dapat secara tepat waktu karena kepengurusan juga dilaksanakan secara tepat.

Empathy (Empati)

Peneliti: Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai Kantor Imigrasi?

Narasumber: Petugas kantor imigrasi tidak ramah terutama terhadap lansia, kadang-kadang petugas tidak memperbolehkan lansia didampingi oleh keluarga.

Peneliti : Apakah sikap petugas Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dinilai sudah baik?

Narasumber : Sikap baik selalu ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan, sikap baik tersebut ditunjukkan dengan tanggapan yang baik ketika membutuhkan informasi yang dibutuhkan.