



**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PEMOHON
DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

NADA AYU SALSABILLA
NIM: E20192065

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2024**



**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PEMOHON
DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI JEMBER**

SKRIPSI

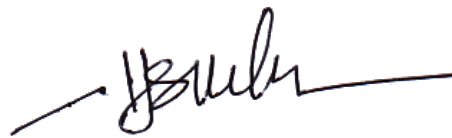
diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Nada Ayu Salsabilla
NIM. E20192065

Disetujui Pembimbing



Dr. H. Saihan. S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197202172005011001



**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PEMOHON
DALAM PEMBUATAN PASSPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari: Senin
Tanggal: 18 November 2024

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
LEMBER

Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M.Akun.
NIP: 197506052011011002

Putri Catur Ayu Lestari, S.E.I., M.A
NIP: 199206062020122010

Anggota:

1. Dr. Rini Puji Astuti, S,Kom., M,Si.
2. Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubsidillah, M.Ag.
NIP: 196812261996031001



MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Q.S An-Nahl 267)*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, An-Nahl:276



PERSEMBAHAN

Seiring ucapan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dan segenap hasil skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Andriana Khurniawati, S.ST PAR dan Bayu Wedhoyoso, ST, ibu dan bapak yang telah membesarkan dan selalu memperjuangkan pendidikanku hingga sekarang dan seterusnya
2. Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah banyak memberikan ilmunya kepada saya.
3. Teman-teman Ekonomi Syariah 2 angkatan 2019 sebagai keluarga dan teman berjuang bersama hingga akhir semester ini
4. Teman-teman Kost Mikha yang telah banyak berkontribusi selama proses perkuliahan.
5. Sahabat-sahabat dimanapun kalian berada yang selalu mendorong, menemani dan saling menyemangati.

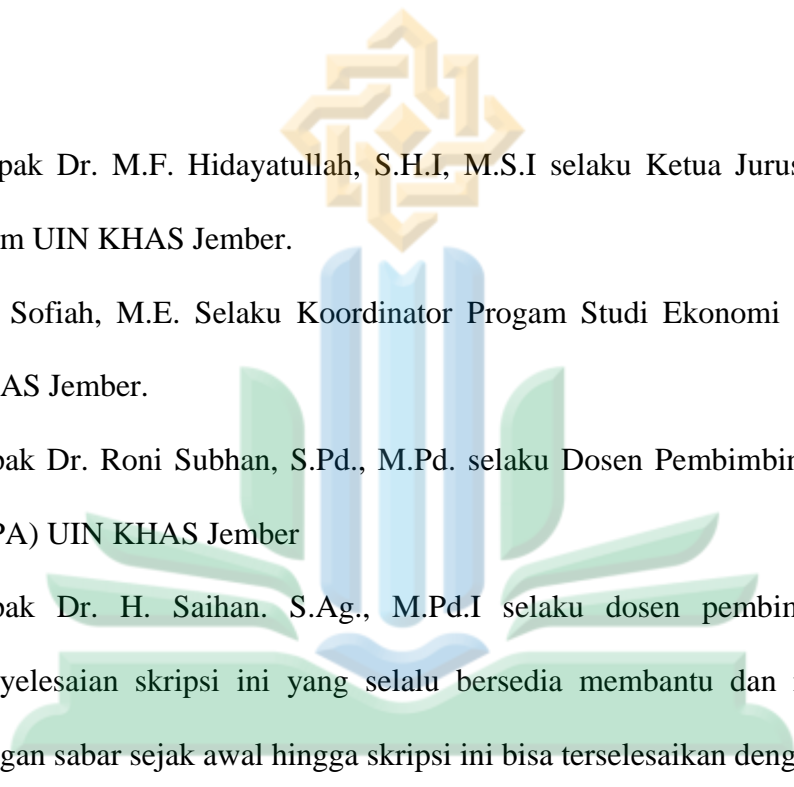


KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan limpahan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember” ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang senantiasa diharapkan syafaatnya kelak di Yaumul Qiyamah.

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini penulis capai karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih dengan ucapan *Jazākumullāhu aḥsanul Jazā'*, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hepni., S.Ag, MM. CPEM. Selaku Rektor UIN KHAS Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselenggaranya skripsi ini
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselenggaranya skripsi ini
3. Ibu Dr. Nurul Widyawati I.R., S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Dr. H. Mahmudah, S.Ag., M.E.I. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

- 
6. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN KHAS Jember.
 7. Ibu Sofiah, M.E. Selaku Koordinator Progam Studi Ekonomi Syariah UIN KHAS Jember.
 8. Bapak Dr. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) UIN KHAS Jember
 9. Bapak Dr. H. Saihan. S.Ag., M.Pd.I selaku dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini yang selalu bersedia membantu dan membimbing dengan sabar sejak awal hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
 10. Segenap civitas akademik, dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah membantu dan membekali ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan ini.
 11. Bapak Erdiansyah, S.H., M.M. selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Semoga Ridho Allah SWT. menyertai kemana arah kaki melangkah dan dimana langkah berpijak. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Jember, 16 September 2024

Nada Ayu Salsabilla
NIM. E20192065



ABSTRAK

Nada Ayu Salsabilla, Dr. H. Saihan. S.Ag., M.Pd.I, 2024: *“Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember”*.

Kata Kunci: Analisis, Kepuasan, Kepuasan Pelayanan, Paspor, Kantor Imigrasi

Setiap pelayanan memiliki nilai kualitas yang terlihat infrastruktur, sumber daya manusia, fasilitas, yang mampu menentukan seberapa besar pengaruh terhadap efisiensi waktu, kemudahan, dan tingkat kepuasan masyarakat yang terlibat. Kantor Imigrasi kelas 1 (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) TPI Jember sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan passport atau surat perjalanan Republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Tugas Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Jember yang sangat penting adalah untuk memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau keluar negeri.

Fokus penelitian pada skripsi ini adalah: 1. Bagaimana kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor walk in di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember? 2. Bagaimana kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor menggunakan aplikasi online M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan passport walk in di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. 2. Untuk mengetahui kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan passport menggunakan aplikasi online M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

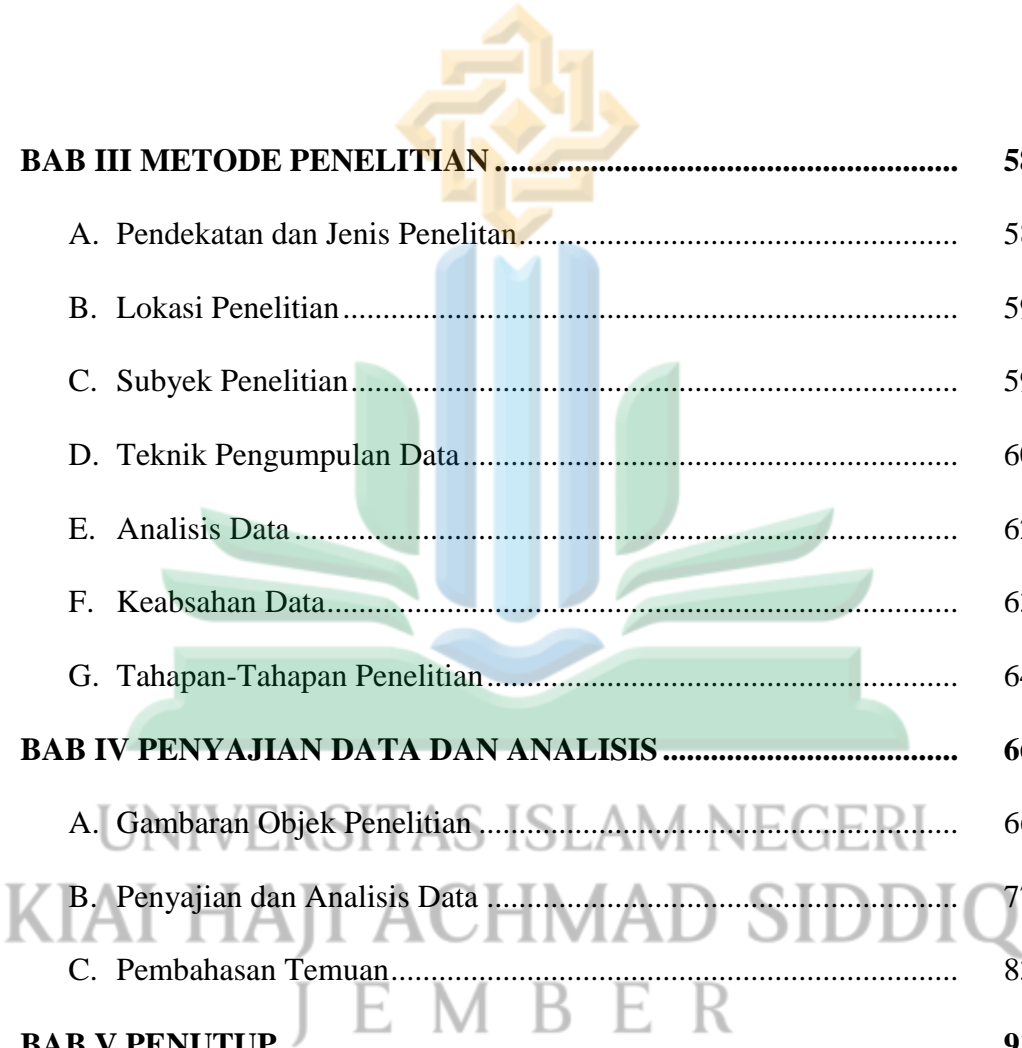
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan/*field research*. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Sedangkan keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian yang telah ditemukan adalah sebagai berikut: 1. Pemohon pembuatan paspor secara walk in merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Mereka merasa sangat dibantu untuk mengurus berkas dari pendaftaran hingga wawancara. 2. Pemohon pembuatan paspor menggunakan M-Paspor merasa puas dan lebih efektif menggunakan aplikasi M-Paspor karena sudah jelas data apa saja yang akan diunggah melalui aplikasi antrian paspor online (M-Paspor)



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Definisi Istilah	14
F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori	34



BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian.....	59
C. Subyek Penelitian.....	59
D. Teknik Pengumpulan Data.....	60
E. Analisis Data.....	62
F. Keabsahan Data.....	63
G. Tahapan-Tahapan Penelitian.....	64
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	66
A. Gambaran Objek Penelitian.....	66
B. Penyajian dan Analisis Data.....	77
C. Pembahasan Temuan.....	83
BAB V PENUTUP.....	91
A. Simpulan	91
B. Saran.....	92
DATAR PUSTAKA	93



DATAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 26



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.....	68
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember	70
Gambar 4.3 Siber Papuma	72
Gambar 4.4 Siber Osing	73
Gambar 4.5 Siber Jaka	74
Gambar 4.6 Logo Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember	77

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.¹

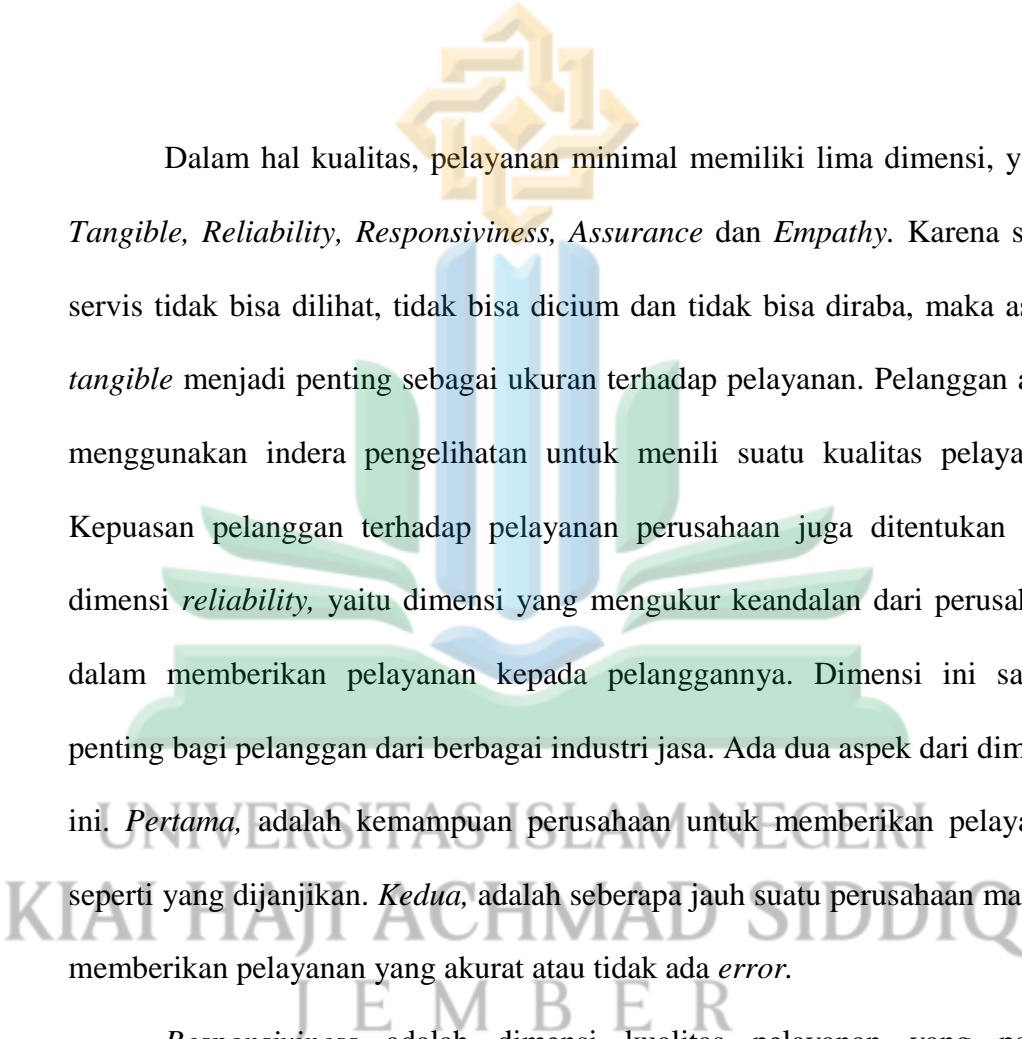
Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintahan pusat. Pemerintahan mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

¹ Suandi, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol.2.2019

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik²

Setiap pelayanan memiliki nilai kualitas yang terlihat infrastruktur, sumber daya manusia, fasilitas, yang mampu menentukan seberapa besar pengaruh terhadap efisiensi waktu, kemudahan, dan tingkat kepuasan masyarakat yang terlibat. Untuk menjawab tantangan, pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang maksimal termasuk di dalamnya membuat terobosan-terobosan baru sebagai tambahan alternative untuk lebih mempermudah dalam proses pelayanan. Sampai saat ini masih ada masyarakat yang merasa mereka tidak dilayani oleh pihak pemerintah karena yang terjadi pada kenyataannya masyarakat justru merasa melayani aparatur pemerintah. Tentu saja dengan begitu masyarakat menilai buruk tentang pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan menyebabkan hilangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur pemerintah. Disamping itu akuntabilitas, kecekatsan dan empati aparatur pemerintah terhadap kepentingan masyarakat masih rendah sehingga berdampak pada rendahnya kemampuan aparatur pemerintah dalam melaksanakan standar kinerja birokrasi yang diharapkan. Fenomena yang terjadi mengharuskan organisasi pemerintah untuk terus menerus melakukan perkembangan, kemajuan, dan peningkatan. Perubahan yang dilakukan sematamata untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh semua pihak. Yaitu peningkatan produktifitas, peningkatan kualitas pelayanan, serta peningkatan moralitas dan sebagainya.

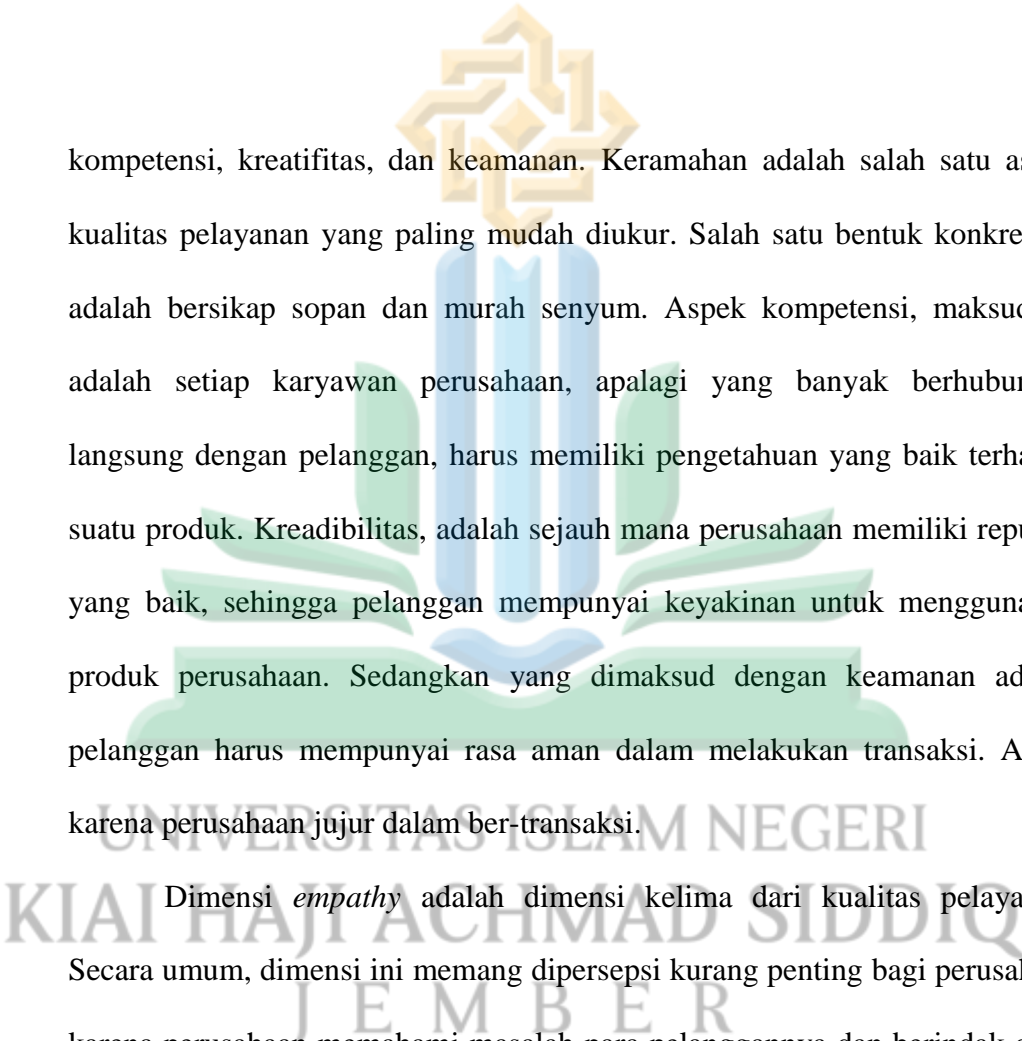
² Suandi, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol.2.2019



Dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Empathy*. Karena suatu servis tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera pengelihatan untuk menili suatu kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sangat penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada dua aspek dari dimensi ini. *Pertama*, adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. *Kedua*, adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.

Responsiviness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu. Dalam Bahasa ekonomi, waktu adalah "*scarce resources*". Karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak. Pelanggan bersedia mengorbankan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.

Assurance, yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan pada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada empat aspek dari dimensi ini, yaitu: keramahan,



kompetensi, kreatifitas, dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Salah satu bentuk konkretnya adalah bersikap sopan dan murah senyum. Aspek kompetensi, maksudnya adalah setiap karyawan perusahaan, apalagi yang banyak berhubungan langsung dengan pelanggan, harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap suatu produk. Kreadibilitas, adalah sejauh mana perusahaan memiliki reputasi yang baik, sehingga pelanggan mempunyai keyakinan untuk menggunakan produk perusahaan. Sedangkan yang dimaksud dengan keamanan adalah pelanggan harus mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi. Aman karena perusahaan jujur dalam ber-transaksi.

Dimensi *empathy* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting bagi perusahaan karena perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan berindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.³

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberin jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna miga emenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa

³ Muhammad Iqbal, *Pelayanan yang Memuaskan*, (PT. Elex Media Komputindo, Jakarta,2004). Hlm.55-57.

pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *Good Governance* di Indonesia, yaitu:⁴

1. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting di mana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
2. Pelayanan publik adalah tempat di mana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Kantor Imigrasi kelas 1 (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) TPI Jember sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan passport atau surat perjalanan Republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Tugas Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Jember yang sangat penting adalah untuk memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau keluar negeri. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Jember, maka dalam penyelenggaraannya perlu adanya peningkatan kualitas yang optimal dari tiap unit pelayanan publik dapat dilihat

⁴ Muhammad Fitri Ramadana, dkk, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 2.

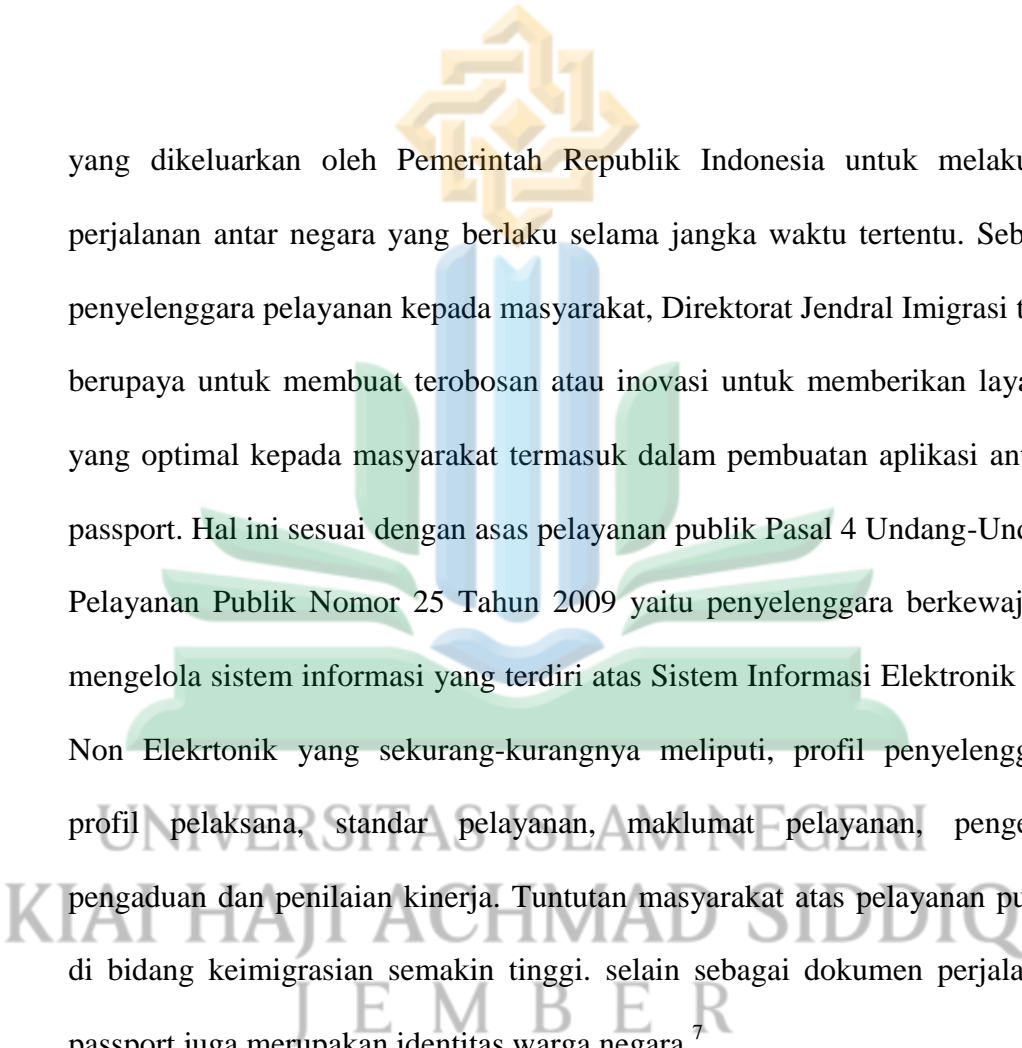
bahwa prosedur pelayanan pengurusan paspor yang dilakukam oleh kantor imigrasi kelas 1 TPI Jember pada dasarnya sudah ada dan sudah baik.⁵

Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja individu atau pegawai akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu seperti keahlian, kemampuan dan sebagainya, upaya kerja dan dukungan organisasi seperti sarana dan prasarana. Penelitian kinerja aparat dapat dilihat dari pembuatan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).⁶

Kementerian Hukum dan Ham dalam hal ini Direktorat Jendral Imigrasi adalah organisasi pemerintah (publik sektor) yang juga memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu fungsi imigrasi adalah memberikan pelayanan keimigrasian dan juga berfungsi melakukan penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Salah satu produk layanan keimigrasian adalah paspor. Passport sendiri merupakan dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan sebagai identitas diri. Dalam hukum keimigrasian, setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara termasuk passport. Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 16, menyebutkan bahwa passport adalah dokumen

⁵ Muhammad Fadhil Junery, Nur Asyira, *“Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi bengkalis”*, no.1, (Juni 2020): 104.

⁶ Rival Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Mnausia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT.Raja Grafito persada, 2006)

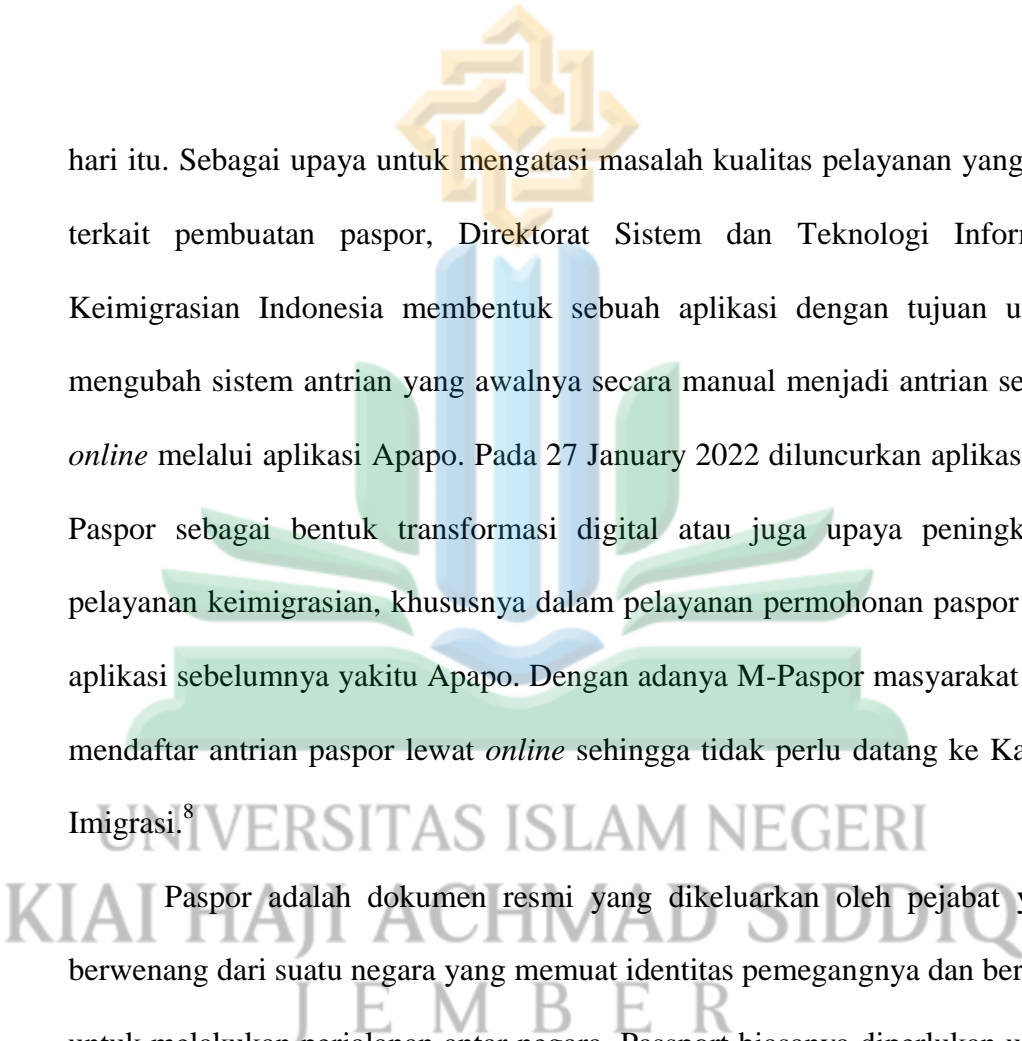


yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Jendral Imigrasi terus berupaya untuk membuat terobosan atau inovasi untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat termasuk dalam pembuatan aplikasi antrian passport. Hal ini sesuai dengan asas pelayanan publik Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yaitu penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi, profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Tuntutan masyarakat atas pelayanan publik di bidang keimigrasian semakin tinggi. selain sebagai dokumen perjalanan, passport juga merupakan identitas warga negara.⁷

Pelayanan pembuatan paspor telah melewati beberapa kali perubahan. Pelayanan paspor pertama kali dilakukan secara manual, pelayanan hanya berdasarkan batasan waktu yang mana pemohon bisa menerima layanan apabila mengumpulkan permohonan sebelum jam 12 siang dan apabila pemohon telat dari jam 12 siang maka tidak akan mendapatkan pelayanan dan harus mengantri di hari berikutnya. Hal ter

sebut yang menyebabkan masyarakat banyak yang rela mengantri dipagi hari di Kantor Imigrasi hanya untuk mendapatkan pelayanan di kantor

⁷ Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito, “*Analisis sistem aplikasi pendaftaran antrian passport online pada kantor imigrasi*”, no.3, (November 2021): 349.



hari itu. Sebagai upaya untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan yang ada terkait pembuatan paspor, Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian Indonesia membentuk sebuah aplikasi dengan tujuan untuk mengubah sistem antrian yang awalnya secara manual menjadi antrian secara *online* melalui aplikasi Apapo. Pada 27 January 2022 diluncurkan aplikasi M-Paspor sebagai bentuk transformasi digital atau juga upaya peningkatan pelayanan keimigrasian, khususnya dalam pelayanan permohonan paspor dari aplikasi sebelumnya yaitu Apapo. Dengan adanya M-Paspor masyarakat bisa mendaftarkan antrian paspor lewat *online* sehingga tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi.⁸

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Passport biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stampel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan passport itu sendiri.

Di Kantor Imigrasi memiliki 2 (dua) cara untuk membuat paspor, cara yang pertama dengan daftar langsung di tempat (*walk in*) dan cara yang kedua dengan menggunakan aplikasi antrian *online*/Mobile paspor (M-Paspor). Tidak semua pemohon bisa mendaftarkan paspor melalui *walk in*, karena yang

⁸ Selfi budi helpiastuti, dkk “Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Vol.7 No.1 (2023)17.

diperbolehkan untuk pemohon walk in hanya pemohon sakit, disabilitas, lanjut usia, dan balita. Sebelum melakukan proses foto dan wawancara di kantor imigrasi, pemohon walk in membawa seluruh dokumen persyaratan yang asli seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, Ijazah, Buku Nikah, dan lainnya. Pemohon pendaftar menggunakan aplikasi M-Paspor harus memiliki aplikasi M-Paspor di *handphone* masing-masing/perorang, 1 akun M-Paspor bisa digunakan untuk mendaftarkan lebih dari 1 pemohon.

Cara mendaftar paspor melalui aplikasi M-Paspor sangat mudah dan dimengerti karena dokumen asli yang akan di unggah di aplikasi tersebut adalah dokumen pribadi, berikut adalah cara mendaftar pembuatan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor:⁹

1. Unduh dan Pasang

Buka PlayStore bagi pengguna Android atau App Store untuk pengguna iOS dan cari aplikasi M-Paspor. Silahkan download dan instal aplikasi M-Paspor.

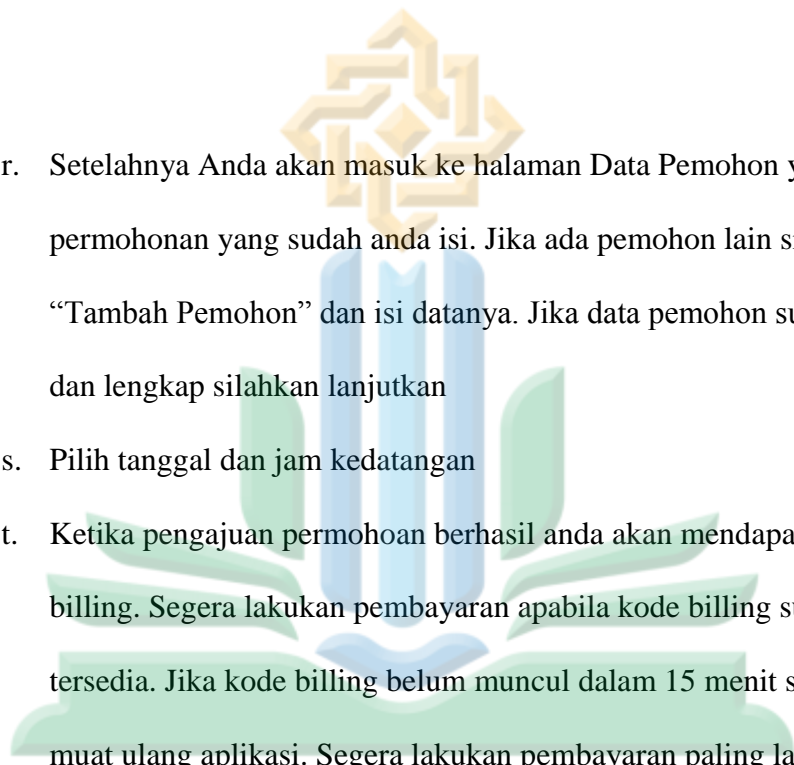
2. Registrasi Akun

- a. Silahkan buka aplikasi M-Paspor yang sudah diunduh
- b. Pilih “Daftar Akun” untuk membuat akun login M-Paspor
- c. Isi data diri dan klik “Daftar”
- d. Kode OTP akan dikirim ke email untuk aktivasi akun
- e. Silahkan masukkan email dan sandi untuk login

⁹ <https://bengkalis.imigrasi.go.id/>

3. Pengajuan Permohonan

- a. Setelah login pada halaman awal pilih “Pengajuan Permohonan”
- b. Pilih jenis permohonan: Paspor Reguler (selesai 4 hari kerja) atau paspor percepatan (selesai di hari yang sama), sebelum lanjut pastikan sudah membaca peringatan di aplikasi.
- c. Pilih jenis permohonan: Dewasa (17 Tahun ke atas) atau anak-anak (17 Tahun kebawah)
- d. Klik untuk memilih lokasi
- e. Pilih lokasi kantor imigrasi terdekat.
- f. Pilih jenis permohonan: Paspor Biasa atau Paspor Elektronik
- g. Ambil foto KTP atau upload dari galeri
- h. Isi data verifikasi NIK dan klik lanjut
- i. Pilih dengan jujur dan kondisi sebenarnya: apakah sudah punya paspor atau belum. Harap baca peringatan sebelum klik lanjutkan.
- j. Jika pernah punya paspor, pilih kondisi paspor misalnya habis masa berlaku.
- k. Masukkan nomor paspor lama dan klik lanjutkan
- l. Pilih tujuan pembuatan paspor
- m. Masukkan negara tujuan jika sudah ada
- n. Isi tempat tinggal di negara tujuan
- o. Isi data keluarga atau kerabat yang dapat dihubungi
- p. Unggah berkas persyaratan
- q. Isi data diri dan orang tua. Pastikan data yang diisi benar

- 
- r. Setelahnya Anda akan masuk ke halaman Data Pemohon yang memuat permohonan yang sudah anda isi. Jika ada pemohon lain silahkan klik “Tambah Pemohon” dan isi datanya. Jika data pemohon sudah benar dan lengkap silahkan lanjutkan
- s. Pilih tanggal dan jam kedatangan
- t. Ketika pengajuan permohonan berhasil anda akan mendapatkan kode billing. Segera lakukan pembayaran apabila kode billing sudah tersedia. Jika kode billing belum muncul dalam 15 menit silahkan muat ulang aplikasi. Segera lakukan pembayaran paling lambat 2 jam dari berhasil pilih tanggal.
- u. Setelah membayar Anda akan mendapatkan kode antrian dan status pembayaran “sudah dibayar”
- v. Silahkan cetak PDF kode antrian yang ada diaplikasi atau yang dikirim ke email. Jika aplikasi error tidak bisa mencetak, silahkan screenshot tampilan halaman yang berisi kode layanan dan jadwal kedatangan.
- w. Silahkan datang sesuai jadwal yang dipilih.

M-Passpor merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Beradaptasi dengan perkembangan zaman, sehingga pelayanan keimigrasian terselenggara sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Aplikasi M-Passpor merupakan pengganti Aplikasi Pendaftaran Antrean Passpor Online (APAPO). Aplikasi ini dapat digunakan untuk mendaftar antran passport pada semua kantor imigrasi/ unit layanan passpor. Kantor Imigrasi Jember dikategorikan

sebagai Kantor Imigrasi Kelas II, dengan wilayah kerja yang cukup luas, yaitu meliputi Kabupaten Jember, Banyuwangi, Bondowoso, dan Situbondo yang bergabung dalam Keresidenan Besuki.¹⁰

Paspor mempunyai nilai strategis dilihat dari sudut pandang pelayanan maupun pengawasan keimigrasian dan merupakan salah satu elemen garda terdepan pencitraan kinerja institusi keimigrasian yang dapat memberikan persepsi langsung yang dinilai oleh publik.¹¹

Dengan adanya latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan kajian teori yang lebih mendalam tentang kepuasan pemohon untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian untuk mengambil judul

“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PEMOHON DALAM PEMBUATAN PASSPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JEMBER”

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian, bagian ini mencantumkan semua fokus penelitian yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik dan operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.¹²

¹⁰ <https://imigrasijember.com/>

¹¹ Andry Indrady, " Analisis Kebijakan Penerapan Kembali Asas Domisili Dalam Permohonan Paspor RI: Pendekatan Normatif, Sosiologis dan Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 13, no.3 (2019): 265

¹² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 2019, 45.

1. Bagaimana kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor walk in di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember?
2. Bagaimana kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan passport menggunakan aplikasi online M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian adalah menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan dalam artian sebelumnya belum ada atau belum diketahui, dengan metode kualitatif maka peneliti dapat menemukan pemahaman luas dan mendalam terhadap situasi sosial, memahami pola hubungan yang akhirnya dapat dikembangkan menjadi teori.¹³

1. Untuk mengetahui kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan passport walk in di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember
2. Untuk mengetahui kepuasan pemohon dalam pelayanan pembuatan passport menggunakan aplikasi online M-Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Manfaat dapat berupa manfaat yang

¹³ Tim Penyusun,45.

bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.¹⁴

Adapun manfaat yang diharapkan dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan referensi bagi Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember jika melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan passport.

2. Manfaat Teoritis

Menjadi bahan teoritis untuk berguna dalam kepentingan karya ilmiah dalam bentuk tugas akhir/skripsi. Dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan Keimigrasian.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.

1. Analisis

Analisis di dalam kamus besar Bahasa Indonesia kata analisis berasal dari Bahasa Inggris yaitu "*Analisis*" dilihat dari sisi etimologis berasal dari Yunani kuno yaitu "*Analisis*". Analisis terdiri dari dua kata, yaitu "*ana*" yang artinya kembali, sedangkan "*luin*" yang berarti melepas

¹⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 2022, 23.

atau mengurai. Bila digabungkan maka kata tersebut memiliki arti mengurai kembali.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia analisis adalah penguraian suatu pokok dari berbagai bagian, penelahan dari bagian itu sendiri, dan juga hubungan antara bagian demi mendapatkan pengertian atau maksud yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan.¹⁵

2. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

3. Kepuasan Pelayanan

Menurut Tjiptono “kepuasan pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk mengukur kepuasan pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (*Tangible*), empati (*Emphaty*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*).

Kepuasan layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kepuasan layanan dikembangkan secara

¹⁵ Dedi Saputra, Agus Saifuddin, *Analisis Semiotika pada film*, (Sukabumi: CV. Haura Utama, 2020),5

internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan.¹⁶

Jadi kepuasan pelayanan pada penelitian ini adalah rasa puas yang didapatkan oleh semua orang dengan cara mendapatkan perilaku atas tindakan yang diberikan. Adanya kepuasan pelayanan adalah dampak dari tindakan perusahaan/individual yang memenuhi standar kepuasan yang diterima oleh orang yang berkaitan.

4. Passpor

Passport adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

Passport berisi biodata pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual.

5. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Jember sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan passport atau surat perjalanan Republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Tugas Kantor Imigrasi kelas 1 TPI

¹⁶ Putu Ari Nugraha, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di Ripcurl Kartika Plaza*, No.1 (Singaraja: 2016).

Jember yang sangat penting adalah untuk memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau keluar negeri

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Maka dibuat sistem pembahasan sebagai berikut.

Bab satu pendahuluan. Bagian ini memuat komponen dasar penelitian, yakni konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah

Bab dua kajian kepustakaan. Bagian ini berisi ringkasan kajian terdahulu yang memiliki kaitan atau relevansi dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pada kajian kepustakaan juga memuat kajian teori.

Bab tiga metode penelitian. Bagian ini memuat pembahasan tentang metode yang akan digunakan meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan, keabsahan data serta tahaptahap dalam penelitian

Bab empat penyajian data dan analisis data. Bagian ini memuat pembahasan tentang penguraian data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan, meliputi; gambar objektif penelitian, penyajian data dan analisis data, dan pembahasan temuan.

Bab lima penutup. Bagian ini merupakan bagian akhir yang memuat kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi tentang perbandingan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain dengan penelitian yang peneliti lakukan sekarang, bertitik fokus pada relevansi objek penelitian. Dengan cara menyantumkan penyusunan ringkasan, guna sebagai keorisinalitas penelitian yang dilakukan.

1. Muhammad Fikri Alne, 2019. Dengan judul “Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passpor Online”.

Metode penelitian yang diterapkan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian tersebut ialah menganalisis efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online menggunakan tujuh sub indikator dimana terdapat dua sub indikator yang tidak terpenuhi sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online dikatakan belum efektif, faktor penghambat efektifitas aplikasi pendaftaran antrian paspor online adalah keterbatasan jumlah kuota antrian online, sistem keimigrasian *error*, aplikasi yang sering mengalami *error*, serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian dan membahas tentang Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passpor Online sedangkan penelitian penulis tidak.¹⁸

2. Mita Harmitalia, DR. Bambang Irawan, Thalita Rifda Khaerani, 2021. Dengan judul “Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian *Passpor* Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda”.

Metode penelitian yang diterapkan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari peneliti menunjukkan bahwa penerapan *APAPO* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda telah berjalan efektif dan efisien, hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya antrian panjang yang terjadi, kuota pemohon paspor pada *APAPO* yang disediakan selalu tersedia, tidak terjadi pungutan liar atau tidak ada lagi praktek percaloan dalam pelayanan paspor. Sosialisasi *APAPO* telah diadakan melalui media sosial seperti *Instagram, Facebook, Twitter*, dan pada media cetak berupa koran, brosur, *pamphlet, banner*, dan layar display. Adanya *APAPO* ini sangat membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam membuat paspor juga menjadi lebih efisien karena menghemat waktu dan biaya dibandingkan menggunakan antrian *offline*. Temuan lain yang tidak kalah penting yaitu adanya faktor

¹⁸ Muhammad Fikri Alne, “Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2019).

penghambat dalam penerapan *APAPO* adapun yang menjadi kendala yaitu kendala yaitu kendala jaringan, aplikasi yang terkadang *error*, *website* yang tidak dapat dijangkau untuk mendaftar secara *online*, dan *APAPO* yang hanya dapat diunggah melalui *Handphone* dengan secara android.¹⁹

3. Zainal Hakim, 2018. Dengan judul “Analisis Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten Menggunakan Metode Rational Unified Process”.

Tujuan dari peneliti adalah untuk merancang suatu sistem informasi pembuatan paspor berbasis web yaitu suatu sistem informasi yang dapat mempermudah proses pembuatan paspor dengan memanfaatkan fasilitas *website*. Metodologi yang digunakan penulis dalam merancang sistem ini adalah RUP (*Rational Unified Process*). RUP memiliki 4 tahapan yaitu *inception*, *elaboration*, *construction*, dan yang terakhir *transtition*. Dalam pembuatan aplikasi ini, penulis menggunakan *PHP* dan *MySQL* sebagai Bahasa pemograman dan databasenya. Hasil yang dicapai adalah bahwa Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten membutuhkan sistem pengajuan pembuatan berbasis web, sehingga mempermudah proses pengajuan pembuatan paspor.

Penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan peneliti sekarang. Persamaan yaitu penelitian ini menggunakan pendekatan

¹⁹ Mita Harmitalia, Bambang Irawan, Thalita Rifda Khaerani, “Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passport Online (*APAPO*) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda”, No. 2 (Samarinda,2021).

kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah peneliti terdahulu menerapkan Metode Rational Unified Process, sedangkan penelitian sekarang tidak.²⁰

4. Indah Nur'aini Sulistyoy dan Sotya Partiwidiwidjojo, 2020. Dengan judul “Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen”.

Tujuan dari peneliti adalah seberapa besar masyarakat yang puas terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Metode penelitian menggunakan deskriptif pendekatan kualitatif dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode analisis data yang kemudian di kumpulkan. Metode analisis data menggunakan Analisis Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok yang merupakan skala yang dapat dipergunakan orang terhadap suatu jenis layanan publik. Dalam hal ini maka skala likert digunakan untuk mengukur adanya pengaruh atau hubungan antara indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.²¹

5. Nurul Firdausyih, 2022. Dengan judul “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam

²⁰ Zaenal Hakim, “Analisis Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten Menggunakan Metode Rational Unified Process”, *Universitas Islam Syekh Yusuf*, No.2 (November 2018)

²¹ Indah Nur'aini Sulistyoy, Sotya Partiwidiwidjojo, “Analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kebumen”, *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, No. 2 (2020)

Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.Lumajang”.

Tujuan dari peneliti adalah untuk mengetahui strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KC. Lumajang, dan juga mengetahui kendala yang dialami oleh pihak Bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan di BSI KCP.Lumajang agar dapat menarik minat nasabahnya yaitu melakukan program referral, bersikap ramah, sopan dan santun, melakukan promosi, mampu menangani segala keluhan, sarana dan prasarana.²²

6. Nurrizha A. Charani, Tri Putra Adi dan Diba H. latofa, 2020. Dengan judul “Penerapan Aplikasi pendaftaran Antrian Passport Online (APAPO) dengan perspektif E-Government”

Tujuan dari peneliti adalah menganalisis pelayanan paspor yang menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online *APAPO* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keberadaan *APAPO* merupakan penerapan suatu reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi online ini sangat membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam membuat paspor karena menghemat

²² Nurul Firdausyih, “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.Lumajang” (Jember 2022).

waktu dan biaya. Ini merupakan salah satu bentuk nyata dari berkembangnya *e-government* khususnya di bidang pelayanan publik yang secara langsung dapat dirasakan oleh warga negara khususnya di wilayah Malang. Dalam aplikasi ini, setiap pemohon dapat melakukan pengajuan permohonan 1 (satu) akun 1x (satu kali) dalam 30 hari. Satu device/perangkat hanya dapat digunakan untuk 1 (satu) akun. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.²³

7. Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito, 2021. Dengan judul “Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Passpor Online pada Kantor Imigrasi”

Tujuan dari peneliti adalah mengkaji optimalisasi pelayanan antrian paspor online di kantor imigrasi sebagai parameter pelayanan publik pelanggan dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian ini adalah *mixed-method* yaitu kuantitatif dan kualitatif. Tujuan dari TAM adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem informasi akan dipengaruhi oleh variable manfaat (*usefulness*) dan variable kemudahan pemakaian (*ease of use*) dimana kedua variabel memiliki determinan yang tinggi dan validitas

²³ Nurriszha A. Charani, Tri Putra Adi, Diba H. Latifa, “Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passport Online (APAPO) dalam Pespektif E-Government”, *Jurnal Kebijakan Publik*, No. 2 (Oktober 2020).

yang telah teruji secara empiris. TAM menyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu atau organisasi karena penggunaan sistem informasi tergolong lebih mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk memakainya.²⁴

8. Muhammad Fadhil Junery, Nur Asyira, 2020. Dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis”

Tujuan dari peneliti adalah mengetahui pelayanan kantor imigrasi memberikan layanan terhadap masyarakat dan berapa besar pengaruh kualitas layanan kantor imigrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan teknik *Convenience Sampling*, sehingga didapat didapat sampel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini bahwa pelayanan pada Kantor Imigrasi Bengkalis sudah terpenuhi dengan baik berdasarkan ketetapan pemerintah pusat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif.²⁵

9. Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris, 2019. Dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng”

²⁴ Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito, “Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Passpor Online pada Kantor Imigrasi”, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, No. 3 (November, 2021)

²⁵ Muhammad Fadhil Junery, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, No. 1 (Juni 2020)

Tujuan dari peneliti adalah mengetahui persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif. Berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat namun dari segi fasilitas untuk mengadakan masyarakat seperti kotak saran masih belum ada. Teknik pengumpulan penulis menggunakan angket/kusioner. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling*, dan teknik pengumpulan data menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan tidak sesuai dengan ciri-cirinya yaitu masyarakat yang jadi pelanggan pelayanan Kantor Kecamatan Sawan.²⁶

10. Sukmawati, Rijal, Hermanu Iriawan, 2020. Dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak”

Tujuan dari peneliti adalah mengetahui, memahami, mengkaji, dan mendeskripsikan hasil temuan peneliti terkait kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yakni

²⁶ Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, No.1 (2019)

bukti langsung (*tangible*), daya tangkap (*responsiviness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), serta perhatian (*emphaty*). Kualitas pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada para pemohon belum tercapai dengan baik dan maksimal dilihat dari aspek keandalan (*reability*) dimana sistem atau jaringan pada sangat pembuatan paspor masih sering terhambat/gangguan dan harus menunggu sampai bisa digunakan kembali. Dilihat dari aspek lain seperti bukti langsung (*tangible*), daya tangkap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*) yang sudah tercapai secara maksimal pada saat proses pembuatan paspor.²⁷

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1	Muhammad Fikri Alne, 2019. Dengan judul “Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passpor Online”.	a. Membahas tentang pendaftaran antrian paspor online b. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu membahas tentang Efektifitas dan faktor penghambat efektifitas pendftaran antrian paspor online sedangkan peneliti sekarang membahas tentang kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor
	Mita Harmitalia, DR. Bambang Irawan, ThalitaRifda Khaerani,	a. Membahas tentang pendaftaran	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu

²⁷ Sukmawati, Rijal, Hermanu Iriawan, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak”, *Jurnal Inovasi Kebijakan*, No.1 (2020).

1	2	3	4
2	2021. Dengan judul “Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian <i>Passpor</i> Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda”.	b. antrian paspor online c. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	membahas tentang efektivitas dan efisiensi penerapan APAPO sedangkan peneliti sekarang membahas tentang kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor
3	Zainal Hakim, 2018. Dengan judul “Analisis Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten Menggunakan Metode Rational Unified Process”.	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu menggunakan metode Rational Unified Process sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode kualitatif deskriptif.
4	Indah Nur'aini Sulistyodan Sotya Partiwidiwidjojo, 2020. Dengan judul “Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen”.	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu menggunakan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert (Angket) sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode kualitatif deskriptif
5	Nurul Firdausyih, 2022. Dengan judul “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudrharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.Lumajang”.	a. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu membahas tentang strategi pelayanan BSI KCP. Lumajang sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan pada Kantor Imigrasi Jember

1	2	3	4
6	Nurrizha A. Charani, Tri Putra Adi dan Diba H. latofa, 2020. Dengan judul “Penerapan Aplikasi pendaftaran Antrian Passport Online (APAPO) dengan perspektif E-Government”	a. Membahas tentang Aplikasi Antrian Paspur Online b. Menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Objek penelitian terdahulu adalah Kantor Imigrasi Kota Malang sedangkan objek pada penelitian sekarang adalah Kabupaten Jember
7	Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito, 2021. Dengan judul “Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online pada Kantor Imigrasi”	a. Membahas tentang Aplikasi Antrian Paspur Online	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu menggunakan <i>Mix-Method</i> yaitu kuantitatif dan kualitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan pendekatan kualitatif
8	Muhammad Fadhil Junery, Nur Asyira, 2020. Dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis”	a. Membahas tentang kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan pendekatan kualitatif
9	Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris, 2019. Dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng”	a. Fokus penelitian membahas tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan pendekatan kualitatif

1	2	3	4
10	Sukmawati, Rijal, Hermanu Iriawan, 2020. Dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak”	a. Membahas tentang pelayanan pembuatan paspor b. Menggunakan metode pendekatan kualitatif	Perbedaan dalam penelitian ini adalah Objek penelitian terdahulu adalah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Biak sedangkan objek pada penelitian sekarang adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Berdasarkan table di atas, dapat di simpulkan secara umum persamaan dan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang:

1. Peneliti terdahulu membahas tentang Efektifitas dan penghambat

efektifitas di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada ke-efektifitasan penggunaan aplikasi APAPO menggunakan tujuh sub indikator dimana terdapat dua sub indikator yang tidak terpenuhi, yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Emphaty*), Dan Berwujud (*Tangible*) pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

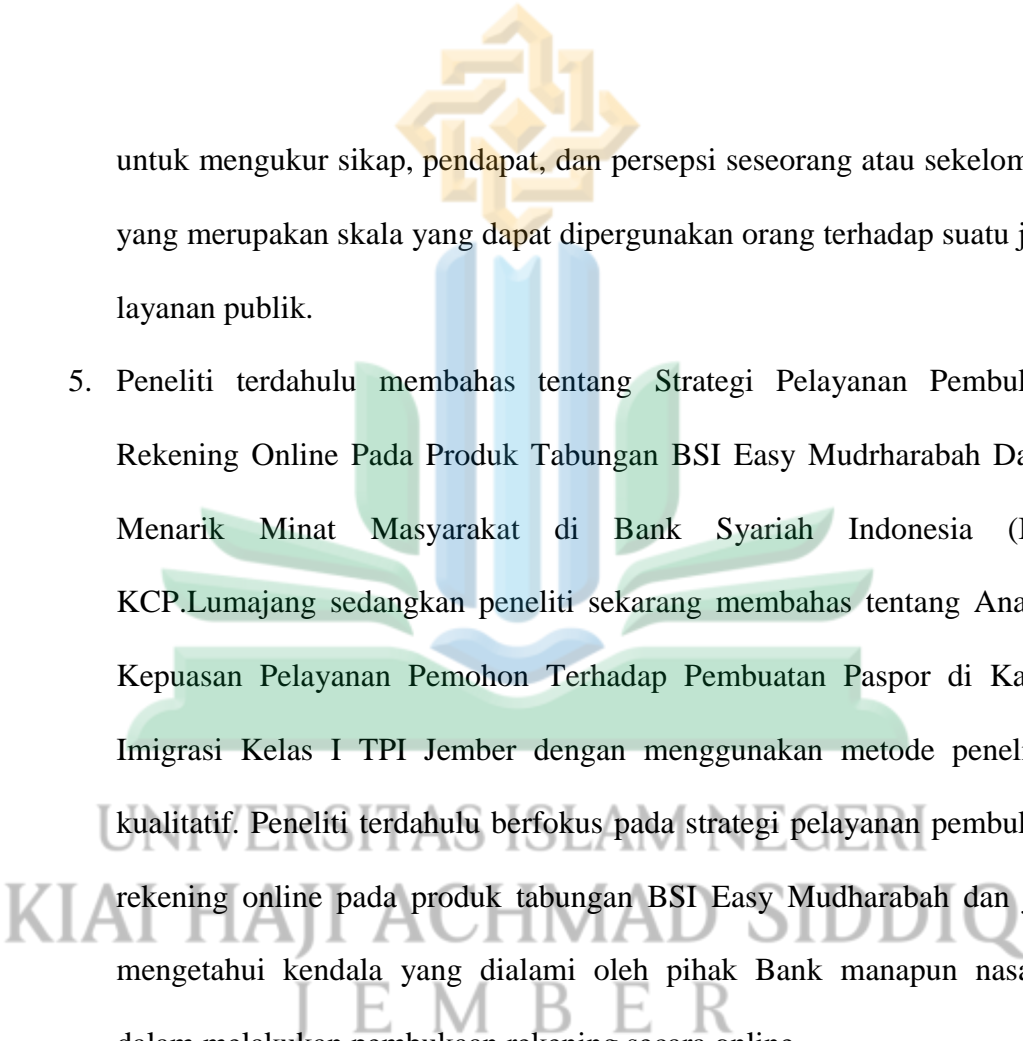
2. Peneliti terdahulu membahas tentang Efektifitas dan Efisiensi penerapan

APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan

metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu membahas tentang penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda telah berjalan efektif dan efisien dengan pembuktian tidak adanya antrian panjang terjadi.

3. Peneliti terdahulu membahas tentang Penerapan Metode Rational Unified Process di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada merancang suatu sistem informasi pembuatan paspor berbasis web dan menggunakan metodologi RUP (*Rational Unified Process*). RUP memiliki 4 tahapan yaitu *Inception*, *Elaboration*, *Construction*, dan *Transition*.

4. Peneliti terdahulu membahas tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada seberapa besar kepuasan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen dengan metode analisis data menggunakan Analisis Skala Likert



untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok yang merupakan skala yang dapat dipergunakan orang terhadap suatu jenis layanan publik.

5. Peneliti terdahulu membahas tentang Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.Lumajang sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada strategi pelayanan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dan juga mengetahui kendala yang dialami oleh pihak Bank manapun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online.
6. Peneliti terdahulu membahas tentang Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passport Online (APAPO) dengan Perspektif E-Government di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada penerapan suatu reformasi birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang. Ini merupakan salah satu bentuk nyata dari berkembangnya *E-Government* khususnya di bidang pelayanan publik secara langsung.

7. Peneliti terdahulu membahas tentang Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Passport Online dengan menggunakan metode penelitian campuran (Mix-Method) sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada optimalisasi pelayanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi sebagai parameter pelayanan publik pelanggan dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM menyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu atau organisasi karena penggunaan sistem informasi tergolong lebih mudah dan tidak memerlukan usaha keras memakainya.
8. Peneliti terdahulu membahas tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan di Kantor Imigrasi Bengkalis dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat seberapa berpengaruh kualitas pelayanan Kantor Imigrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pengambilan sample menggunakan rumus slovin dengan teknik *Convenience sampling*.

9. Peneliti terdahulu membahas tentang Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada persepsi dan kepuasan masyarakat berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif. Teknik pengumpulan penulis menggunakan angket/kusioner.

10. Peneliti terdahulu membahas tentang Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti terdahulu berfokus pada mengetahui, memahami, mengkaji, dan mendeskripsikan hasil temuan peneliti terkait kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak dengan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yakni bukti langsung (*tangible*), daya tangkap (*responsiviness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), serta perhatian (*emphaty*).

B. Kajian Teori

Kajian teori merupakan seperangkat definisi, konsep yang telah disusun rapi serta sistematis tentang teori-teori dalam sebuah penelitian. Memilih kajian teori sangatlah penting guna mendapatkan pengetahuan baru dan dijadikan sebagai pegangan umum. Hal ini memudahkan dalam melakukan penelitian, dalam hal ini peneliti menggunakan acuan teori sebagai berikut:

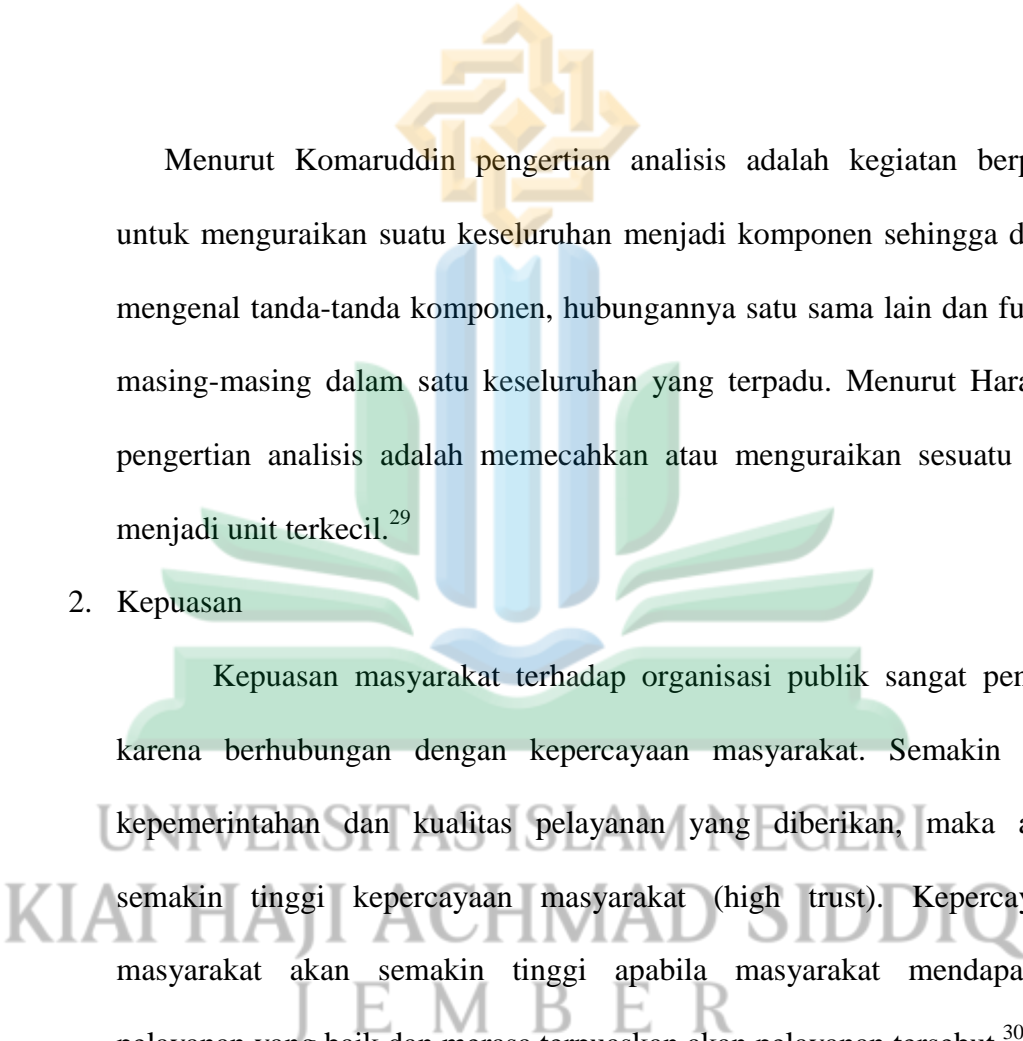
1. Analisis

Analisis adalah mengamati aktivitas objek dengan cara mendeskripsikan komposisi objek dan menyusun kembali komponen-komponen untuk dikaji atau dipelajari secara detail.

Analisis di dalam kamus besar Bahasa Indonesia kata analisis berasal dari Bahasa Inggris yaitu "*Analisis*" dilihat dari sisi etimologis berasal dari Yunani kuno yaitu "*Analisis*". Analisis terdiri dari dua kata, yaitu "*ana*" yang artinya kembali, sedangkan "*luein*" yang berarti melepas atau mengurai. Bila digabungkan maka kata tersebut memiliki arti mengurai kembali.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia analisis adalah penguraian suatu pokok dari berbagai bagian, penelaahan dari bagian itu sendiri, dan juga hubungan antara bagian demi mendapatkan pengertian atau maksud yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan²⁸

²⁸ Dedi Saputra, Agus Saifuddin, *Analisis Semiotika pada film*, (Sukabumi: CV. Haura Utama, 2020),5



Menurut Komaruddin pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut Harahap pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.²⁹

2. Kepuasan

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.³⁰

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

²⁹ Yuni Septiani, dkk, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sequal*”, (*Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol.3, No.1, 2020), 133.

³⁰ Suandi, “analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.1, No.2 (Maret,2019): 16.

Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.³¹

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.³²

Kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Pengukuran kepuasan merupakan elemen paling dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien. Meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang disediakan.

³¹ Suandi, “analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.1, No.2 (Maret,2019): 17.

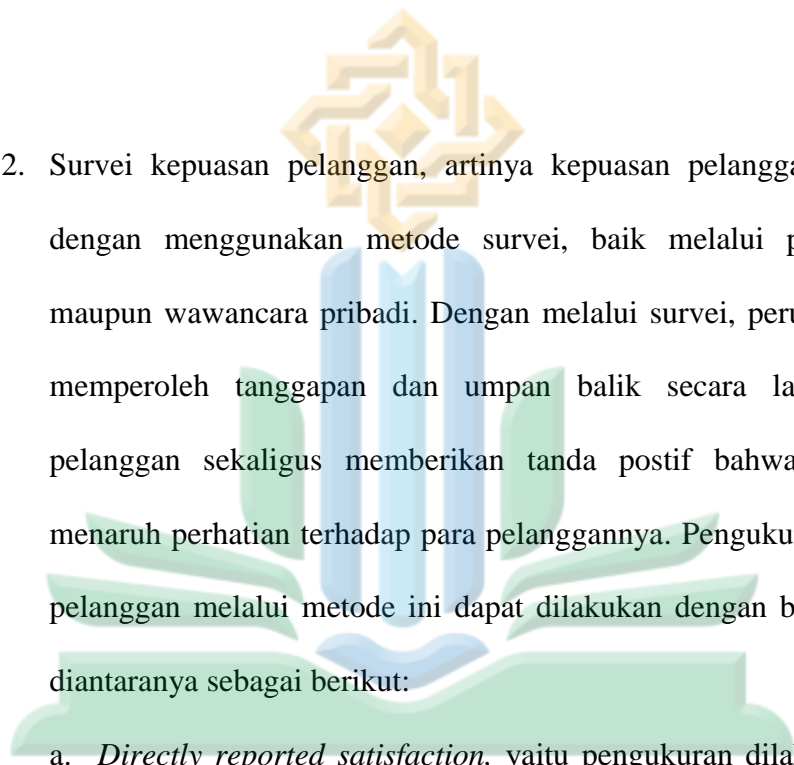
³² Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press,2019), 82.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas pelayanan, *performance*, *availability*, *durability*, *aesthetic*, *reability*, *maintainability*, *logistic*, *suprtability*, *customer service*, *training*, *delivery*, *billing*, *shipping*, *repairing*, *marketing*, *warranty*, dan *life cycle cost*. Kepuasan adalah respons emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang dikonsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja actual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengkonsumsi produk atau layanan, dan merupakan evaluasi dimana yang dipilih sekurang-kyrangnya atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.³³

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

³³ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), 21.



2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus memberikan tanda postif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya sebagai berikut:

a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.

b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.

c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan

pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.³⁴

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakan secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki indikator-indikator, yakni:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiapan merekomendasikan³⁵

Kepuasan diakui sebagai antecedent penting bagi loyalitas dalam literatur pemasaran konsumen dan bisnis. Kepuasan dan pengalaman pembelian sebelumnya cenderung memainkan peran penting menentukan perilaku pembelian di masa depan terutama sebagai strategi upaya minimalis. Kepuasan dapat dilihat sebagai pemenuhan tujuan konsumsi seperti yang dialami dan dijelaskan oleh konsumen.

³⁴ Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019), 23.

³⁵ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

kepuasan adalah penilaian konsumen bahwa fitur produk atau layanan atau produk atau layanan itu sendiri menyediakan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan termasuk tingkat kepuasan atau pemenuhan.³⁶

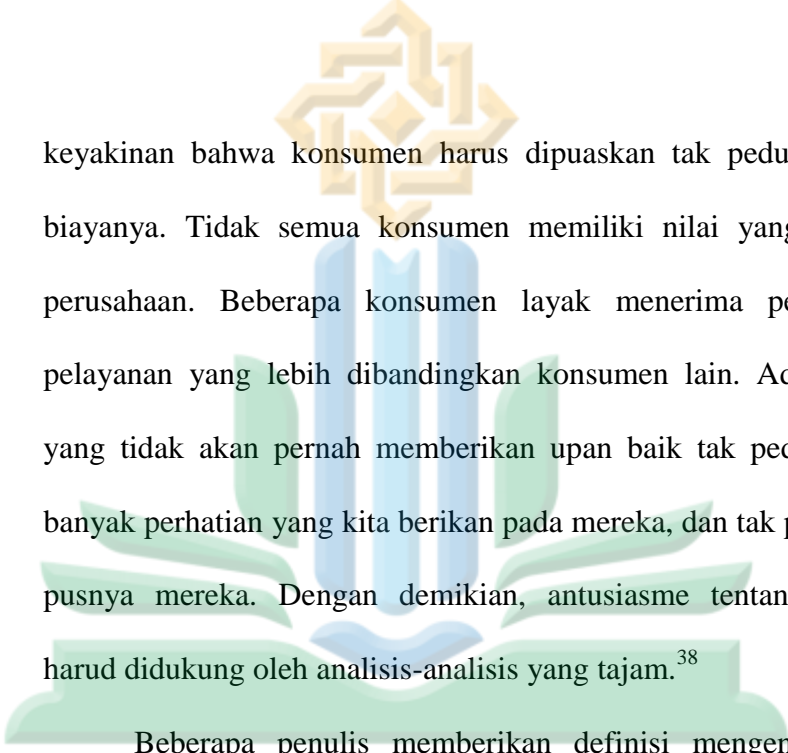
Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan

antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka konsumen akan sangat puas, harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.³⁷

Mempertahankan kepuasan konsumen dan waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan konsumen. hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Namun demikian, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terjebak pada

³⁶ Chandra Warsito, *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*, (Purwokerto: STAIN Press, 2021), 36.

³⁷ Dr. Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, (Jember:2023), 49.



keyakinan bahwa konsumen harus dipuaskan tak peduli berapapun biayanya. Tidak semua konsumen memiliki nilai yang sama bagi perusahaan. Beberapa konsumen layak menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan konsumen lain. Ada konsumen yang tidak akan pernah memberikan upan baik tak peduli seberapa banyak perhatian yang kita berikan pada mereka, dan tak peduli berapa pusnya mereka. Dengan demikian, antusiasme tentang konsumen harud didukung oleh analisis-analisis yang tajam.³⁸

Beberapa penulis memberikan definisi mengenai kepuasan konsumen bahwa perasaan puas konsumen timbul ketika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka. Tse dan Wilson, menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau noema kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Lebih jauh lagi Tse dan Wilson, menguraikan dua variabel utama yang menentukan kepuasan kosumen, yaitu *expectations* dan *perceived performance*.

Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka konsumen akan puas, tetapi apabila sebaliknya maka konsumen akan merasa tidak puas. Kotler, menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang batau kekecwaan seseorang setelah

³⁸ Dr. Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen*, (Jember:2023), 52.

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan beberapa uraian tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya yang menghasilkan *disconfirmation paradigm*.³⁹

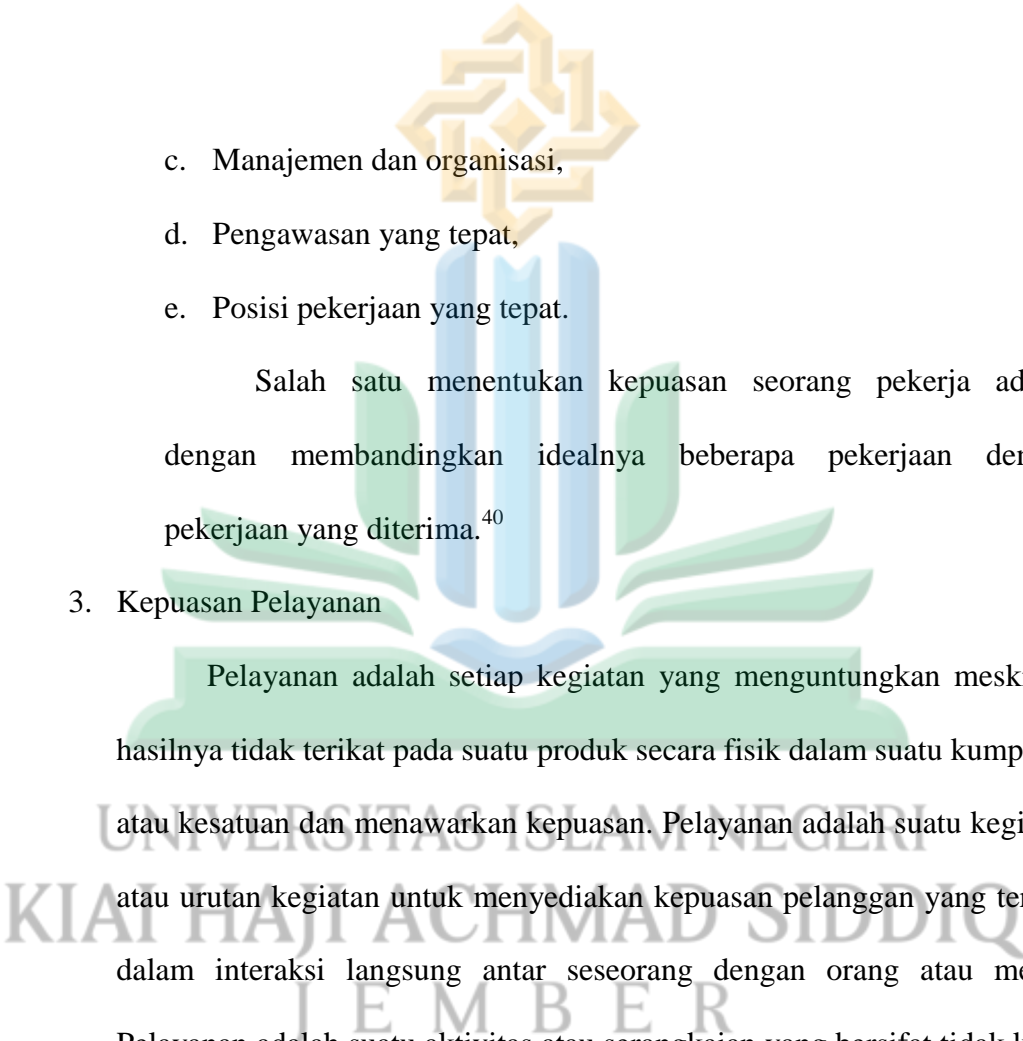
Jika kita diharuskan menguraikan keseluruhan indikator kepuasan kerja, tentunya akan begitu berat karena sifatnya sangat variatif disebabkan ukuran kepuasan setiap orang tidaklah sama. Beberapa indikator yang umum dijadikan sebagai ukuran kepuasan kerja adalah:

- a. Isi dari pekerjaan, aktualnya penampilan tugas pekerjaan dan sebagai pengendalian terhadap pekerjaan,
- b. Supervise,
- c. Manajemen dan Organisasi,
- d. Peluang untuk mencapai kemajuan,
- e. Gaji serta pendapatan lainnya,
- f. Mitra kerja, dan
- g. Kondisi pekerjaan.

Sedangkan menurut *Job Descriptive Index* (JDI) indikator-indikator yang dapat menciptakan kepuasan kerja adalah:

- a. Kesesuaian tempat kerja,
- b. Kesesuaian pendapatan,

³⁹ Dr. Khamdan Rifa'I, "Kepuasan Konsumen", (Jember:2023), 53.

- 
- c. Manajemen dan organisasi,
 - d. Pengawasan yang tepat,
 - e. Posisi pekerjaan yang tepat.

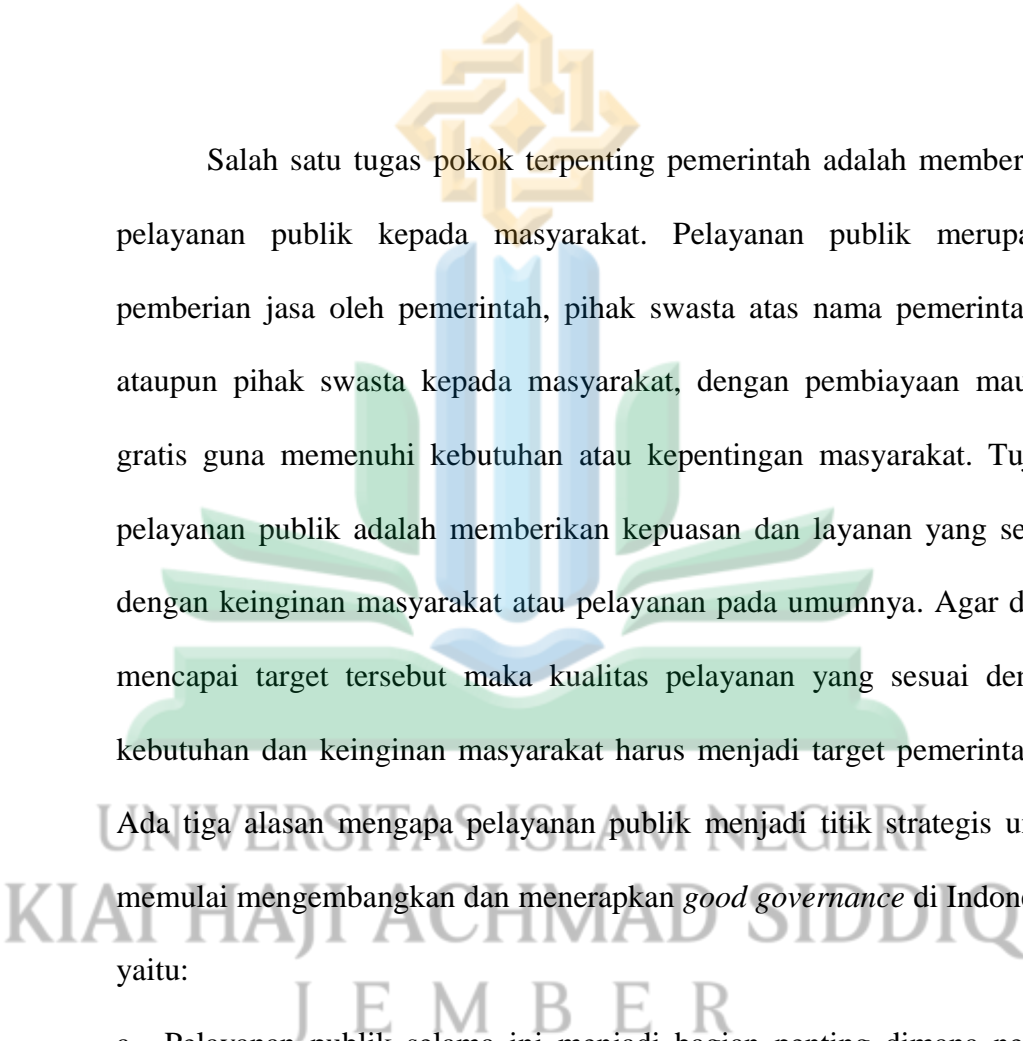
Salah satu menentukan kepuasan seorang pekerja adalah dengan membandingkan idealnya beberapa pekerjaan dengan pekerjaan yang diterima.⁴⁰

3. Kepuasan Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan untuk menyediakan kepuasan pelanggan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang atau mesin. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dirubah) yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan apabila terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang. Berdasarkan beberapa pendapat yang diberikan oleh beberapa ahli di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yaitu suatu perbuatan melayani dalam memenuhi suatu kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁴¹

⁴⁰ Sisca, dkk, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Medan: Kita Menulis press,2020), 29.

⁴¹ Indah Nur'aini Sulisty, Sotya Partiw, Ediwidjojo, "Analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat



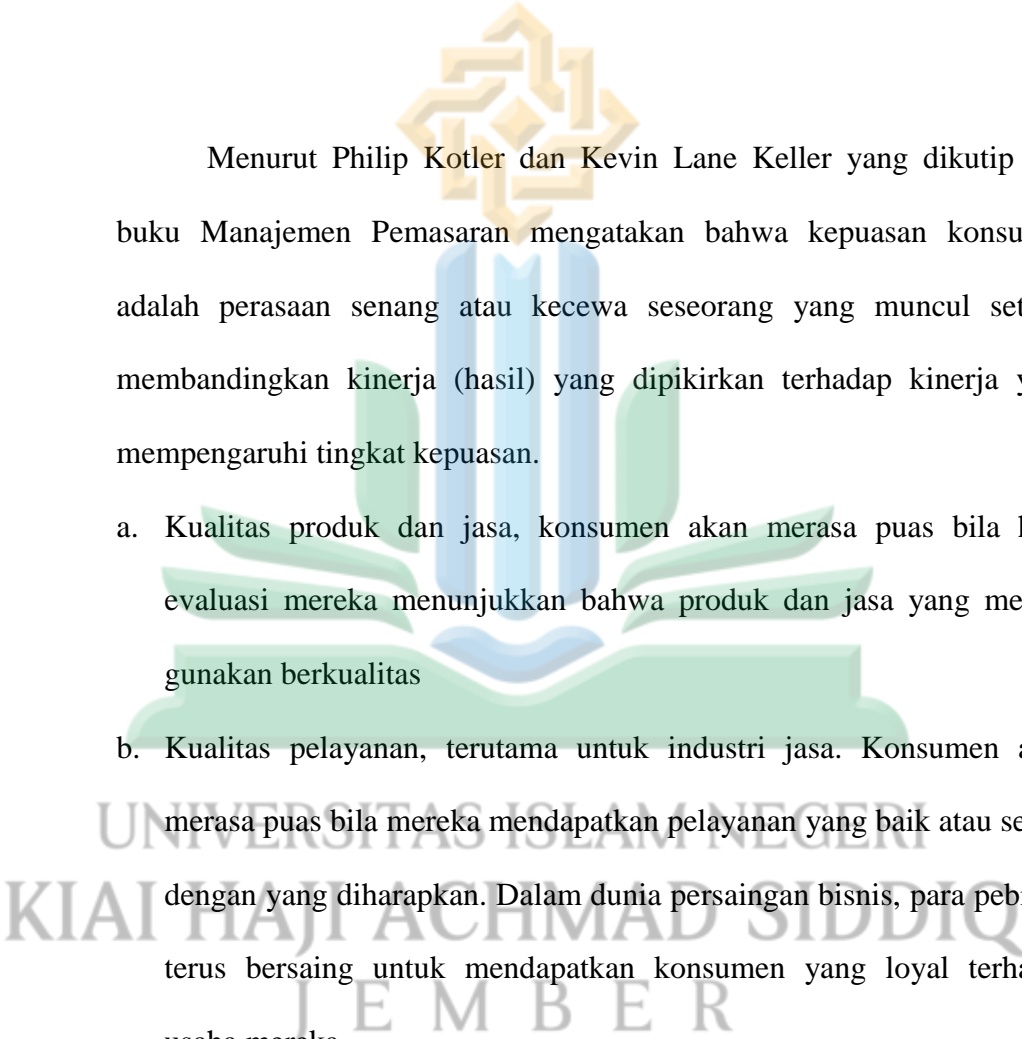
Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi bagian penting dimana negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan.
- b. Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintahan, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.⁴²

di Kantor Kecamatan Ayah Kebumen”, *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, No. 2 (2020)

⁴² Muhammad Fitri Ramadana, dkk, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 2.



Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

- a. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.
- c. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap pelayanan tersebut.⁴³

Menurut Yuni Septiani menyatakan bahwa ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas layanan, yaitu:

- a. *Excellent* adalah standart kinerja pelayanan yang diperoleh,
- b. *Customer* adalah perorangan, kelompok, department atau perusahaan yang diterima, membayar output pelayanan,
- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembelian dan penjual,
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa,
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi,
- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standart yang telah ditetapkan,
- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.⁴⁴

⁴³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: 2019), 91.

⁴⁴ Yuni Septiani, dkk, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sequal*", (*Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol.3, No.1, 2020), 134.

Kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilakukan. Di dalam kualitas pelayanan ada dua faktor yang mempengaruhi, diantaranya:

1) *Perceived Service*

Terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

2) *Expected Service*

Terjadi apabila jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.⁴⁵

Hingga saat ini rumusan definisi kepuasan pelanggan masih banyak diperdebatkan. Dalam hal perspektif definisi, setidaknya ada dua tipe yang dominan. Di satu pihak, kepuasan pelanggan dipandang sebagai *outcome* atau hasil yang didapatkan dari pengalaman konsumsi barang atau jasa spesifik (*outcome-oriented approach*). Perspektif ini tampak pada sejumlah definisi, diantaranya:

- a) Situasi kognitif pembeli yang merasa dihargai setara atau tidak setara dengan pengorbanan yang telah dilakukannya,
- b) Respon emosional terhadap pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau pola perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar secara keseluruhan,

⁴⁵ Yuni Septiani, dkk, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sequal*", (*Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol.3, No.1, 2020), 134

- c) Kondisi psikologis yang dialami konsumen manakala emosi seputar ekspektasinya yang tidak terkonfirmasi berpadu dengan perasaannya sebelum mengonsumsi barang atau jasa yang dibeli.⁴⁶

Di pihak lain, kepuasan pelanggan juga kerap kali dipandang sebagai proses (*process-oriented approach*). Hal ini tercermin pada beberapa definisi, seperti:

- a) Proses evaluasi untuk memastikan bahwa pengalaman konsumsi setidaknya sebagai apa yang seharusnya didapatkan,
- b) Evaluasi bahwa alternative yang dipilih jonsisten dengan keyakinan awal terhadap alternatif bersangkutan,
- c) Respons konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk.

Kedua perspektif ini (*outcome-oriented approach* dan *process oriented-approach*) banyak mewarnai literature dan riset kepuasan pelanggan. Kendati demikian, tampaknya belakangan ini *process oriented-approach* lebih dominan. Penyebabnya, orientasi proses dipandang lebih mampu mengungkap pengalaman konsumsi secara keseluruhan dibandingkan orientasi hasil. Lagipula, orientasi proses menekankan proses perseptual, evaluative, dan psikologis yang berkontribusi terhadap terwujudnya kepuasan atau ketidakpuasan

⁴⁶ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2022), 15.

pelanggan, sehingga masing-masing komponen signifikan dapat ditelaah secara lebih spesifik. Implikasinya, ancangan berorientasi pada proses kini lebih banyak diadopsi para peneliti kepuasan pelanggan.⁴⁷

Beberapa ahli berpendapat tentang perilaku konsumen, salah satunya yaitu Nashruddin. Beliau mengatakan “*it is study of the processes involved when individuals or group select, purchase, use, or dispose of products, services, ideas, or experiences to satisfy needs and desires*” yang artinya Studi Perilaku Konsumen merupakan proses

ketika individu atau kelompok menyeleksi, membeli, menggunakan atau membuang produk, pelayanan, ide dan pengalaman untuk memuaskan kebutuhannya.⁴⁸

Sedangkan Priharto juga mengatakan *Customer Satisfaction* adalah level kepuasan konsumen setelah bandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan.⁴⁹

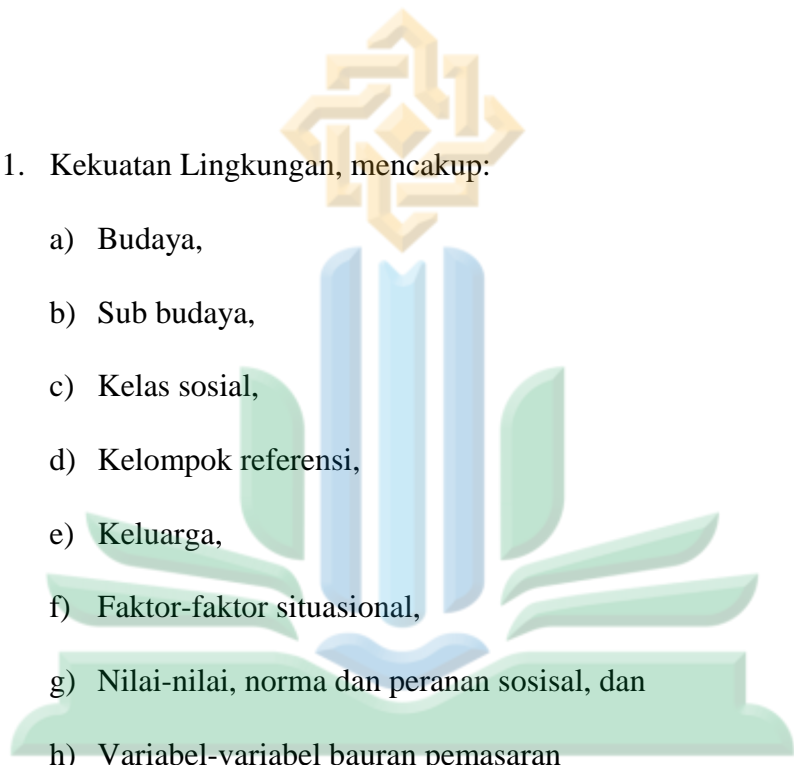
Pada dasarnya terdapat dua faktor penentu yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu kekuatan lingkungan dan faktor-faktor individual.⁵⁰

⁴⁷ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2022), 15.

⁴⁸ Dr. Teddy Chandra, SE., MM, dkk, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, (Malang: CV IRDH, 2020), 85.

⁴⁹ Wildan Uyunina Maulida, dkk “Pengaruh Brand Trust, Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction pada CV. Syifa Adventure”, *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, Vol. 4, No. 3 (2024) 1026.

⁵⁰ Dr. Teddy Chandra, SE., MM, dkk, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, (Malang: CV IRDH, 2020), 86.



1. Kekuatan Lingkungan, mencakup:

- a) Budaya,
- b) Sub budaya,
- c) Kelas sosial,
- d) Kelompok referensi,
- e) Keluarga,
- f) Faktor-faktor situasional,
- g) Nilai-nilai, norma dan peranan sosial, dan
- h) Variabel-variabel bauran pemasaran

2. Faktor-faktor individual, mencakup:

- a) Persepsi,
- b) Motif,
- c) Pengilah informasi,
- d) Pembelajaran,
- e) Sikap dan keyakinan,
- f) Kepribadian,
- g) Pengalaman, dan
- h) Konsep diri.

Pelanggan atau konsumen adalah pihak yang memaksimumkan nilai, mereka membentuk harapan akan nilai dan tindakan berdasarkan itu. Pembeli akan membeli dari perusahaan yang memberikan nilai pelanggan tertinggi, yang didefinisikan sebagai selisih antara total nilai pelanggan dan total biaya pelanggan. Hal ini berarti bahwa para

penjual harus menentukan total nilai pelanggan dan total nilai biaya bagi pelanggan yang ditawarkan oleh masing-masing pesaing untuk mengetahui bagaimana posisi tawaran mereka sendiri.⁵¹

4. Paspor

Keimigrasian tentunya mempunyai berbagai macam aturan yang menentukan siapa saja yang diperbolehkan ataupun diizinkan untuk dapat memasuki wilayah Indonesia. Salah satu aturan yang telah ditetapkan oleh bidang keimigrasian yakni yakni dimana seorang harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa Surat Perjalanan dari suatu negara asalnya atau yang biasa disebut dengan paspor jika akan memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan tertentu.⁵²

Menurut pasal I huruf 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian, Paspor Republik Indonesia adalah dokumen yang dikeluarkan pemerintah Indonesia kepada warga Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara dan digunakan untuk jangka waktu tertentu. Yang mencakup foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, keterangan kewarganegaraan dan juga beberapa keterangan lain mengenai identitas pemiliknya. Paspor digunakan ketika seseorang melakukan perjalanan keluar negeri karena harus diperhatikan pada saat

⁵¹ Dr. Teddy Chandra, SE., MM, dkk, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, (Malang: CV IRDH, 2020), 119.

⁵² Dhea Annisa, Mimin Sundari Nasution, “Inovasi Layanan Eazy Passport oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru” *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol.2, No.2 (Mei, 2024), 391.

masuk ke dalam perbatasan negara yang dikunjungi petugas akan mencap atau menyegel paspor dengan visa di perbatasan negara.⁵³

Paspor adalah dokumen yang diterbitkan oleh pemerintahan daerah untuk penduduk asli atau penduduk asing yang fungsinya untuk berpergian ke luar negeri dalam rangka meninggalkan negara yang bersangkutan.⁵⁴

Dalam peraturan pemerintah (PP) No. 31 tahun 2013 pasal 34 dan 48 disebutkan bahwa Paspor Indonesia terdiri atas paspor diplomatic, paspor dinas dan paspor biasa. Paspor biasa terdiri dari paspor biasa elektronik dan paspor biasa non-elektronik. Baik paspor biasa maupun e-

paspor adalah dokumen negara sah dan dapat digunakan untuk ke negara manapun. Pada pasal 35 disebutkan pula bahwa paspor (elektronik dan non-elektronik) merupakan dokumen perjalanan antarnegara. Bukti identitas diri, dan bukti Kewarganegaraan Republik Indonesia dari pemegang yang bersangkutan pada saat berada di luar wilayah Indonesia. Berbeda dengan paspor biasa non elektronik, pada paspor elektronik dilengkapi chip. Paspor biasa non elektronik menyimpan data pemilik, sedangkan paspor elektronik memiliki chip untuk menyimpan data

⁵³ Meyke Lim Wulandari, dkk, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Peeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda", (*Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2023), Vol.11, No.3, 108.

⁵⁴ Meyke Lim Wulandari, dkk, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Peeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda", (*Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2023), Vol.11, No.3, 110.

biometric, yaitu berbentuk wajah dan sidik jari pemilik. Biaya pengurusan paspor pun berbeda antara paspor biasa dengan paspor elektronik.⁵⁵

Paspor RI yang diterbitkan saat ini berjumlah 48 halaman, di bagian depannya terdapat lambang NKRI, Burung Garuda, dicetak dengan tinta emas. Berikut adalah tiga macam Paspor RI, yakni:

- 1) Paspor Biasa (berwarna hijau) yang pada umumnya digunakan oleh WNI
- 2) Paspor Dinas (berwarna biru) yang pada umumnya dipergunakan oleh pejabat RI yang mengadakan perjalanan keluar negeri untuk tugas-tugas kedinasan, dan
- 3) Paspor Diplomatik (berwarna hitam) khusus dipergunakan oleh para Diplomat RI dan keluarga yang ditugaskan di berbagai perwakilan RI di luar negeri, serta bagi pejabat RI tentunya yang mengadakan perjalanan keluar negeri untuk tugas-tugas Diplomatik.⁵⁶

Melalui penilaian petugas imigrasi selama ini, salah satu hal yang sering dikeluhkan masyarakat adalah panjangnya jalur pengajuan paspor. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, maka Direktorat Jendral Imigrasi akhirnya mengeluarkan sebuah kebijakan yaitu pendaftaran antrian permohonan paspor *online* sehingga pemohon paspor dapat

⁵⁵ <https://ppid.lampungprov.go.id/>

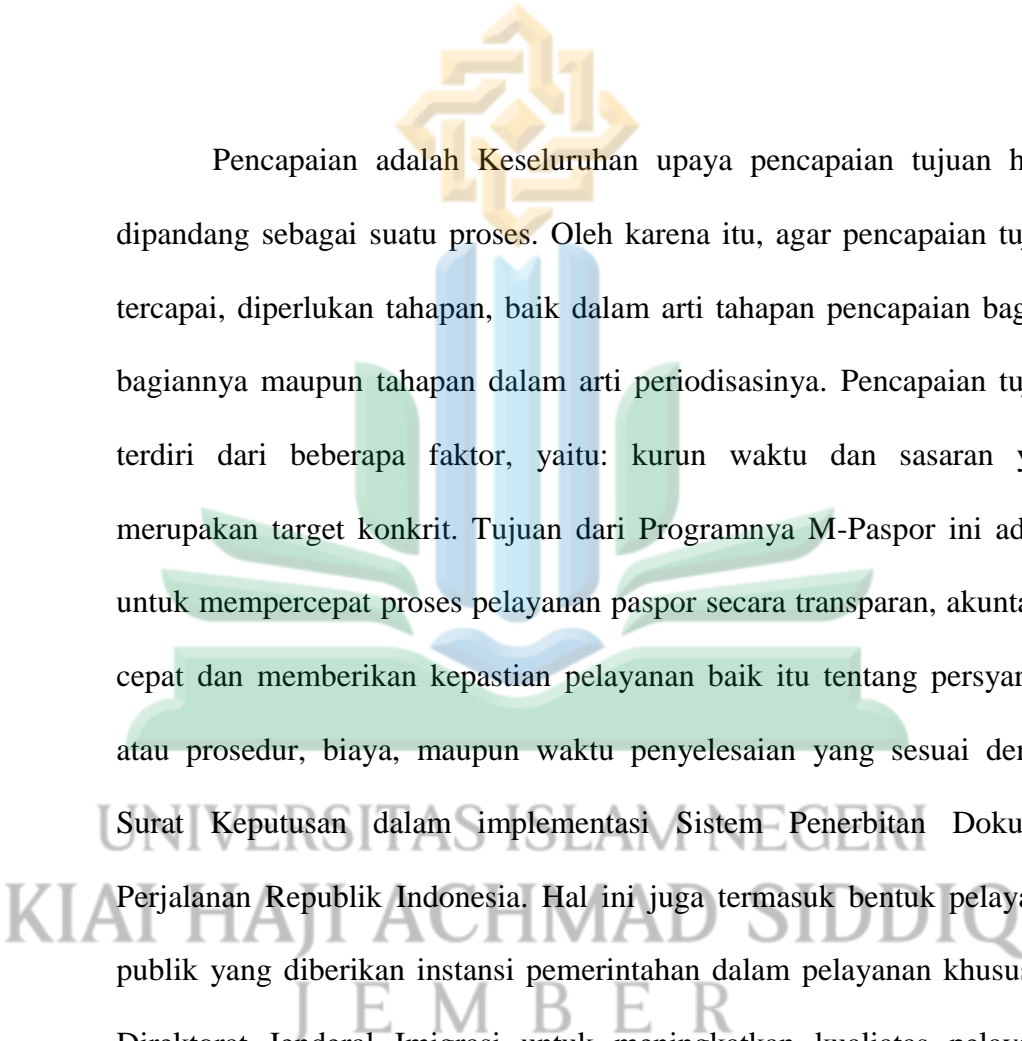
⁵⁶ <https://www.kemlu.go.id/>

melakukan pendaftaran antrian *online* dan menentukan sendiri jadwal kedatangannya pada Kantor Imigrasi.⁵⁷

M-paspor merupakan aplikasi untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun pergantian paspor secara online. Dibentuknya aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pemohon dalam hal pendaftaran dan pengumpulan berkas yang sebelumnya dilakukan secara manual dengan datang ke kantor imigrasi. Para pemohon dapat mengakses aplikasi dimanapun dan kapanpun dengan hanya menginput data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan secara online dan memilih waktu kedatangan untuk pelayanan selanjutnya. M-paspor diciptakan agar pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan akuntabel. Berikut merupakan tahapan pendaftaran antrian dengan menggunakan aplikasi m-paspor:

- 1) Pendaftaran akun dan login,
- 2) Penginputan data pemohon,
- 3) Penginputan data permohonan paspor pada panduan layanan paspor,
- 4) Pemilihan lokasi permohonan paspor, jenis paspor, dan jadwal kedatangan ke kantor imigrasi,
- 5) Persetujuan data dan syarat & ketentuan,
- 6) Pembayaran,
- 7) Pelaksanaan verifikasi, wawancara, dan pengambilan biometrik.⁵⁸

⁵⁷ Meyke Lim Wulandari, dkk, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Peeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda", (*Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2023), Vol.11, No.3, 108.



Pencapaian adalah Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan tercapai, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit. Tujuan dari Programnya M-Paspor ini adalah untuk mempercepat proses pelayanan paspor secara transparan, akuntabel, cepat dan memberikan kepastian pelayanan baik itu tentang persyaratan atau prosedur, biaya, maupun waktu penyelesaian yang sesuai dengan

Surat Keputusan dalam implementasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia. Hal ini juga termasuk bentuk pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan dalam pelayanan khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia. Dalam ketersediaan fasilitas sudah memadai yang dimana terdapat mesin nomor antrian untuk tahap wawancara dan foto kamera digital, komputer, dan lain-lainnya. Selain itu juga terdapat tata letak ruang proses biometriknya didesain dengan kebutuhan program M-Paspor dan juga terdapat sepuluh ruangan pengambilan biometrik. Respon masyarakat yang mendukung dalam pelaksanaan program ini merupakan dari bentuk tercapainya tujuan yang diinginkan oleh pembuat atau pelaksana program oleh pemerintah kepada

⁵⁸ Selfi Budi Helpiastuti, dkk, “Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember” *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Vol.7, No.1 (2023), 20.

kelompok sasaran. Berdasarkan penelitian, indeks pelayanan yang mengalami peningkatan menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Oleh karena itu pelaksanaan program M-paspor tujuan yang ingin dicapai dari program ini sudah tercapai dari awalnya program M-Paspor ini terbentuk.⁵⁹

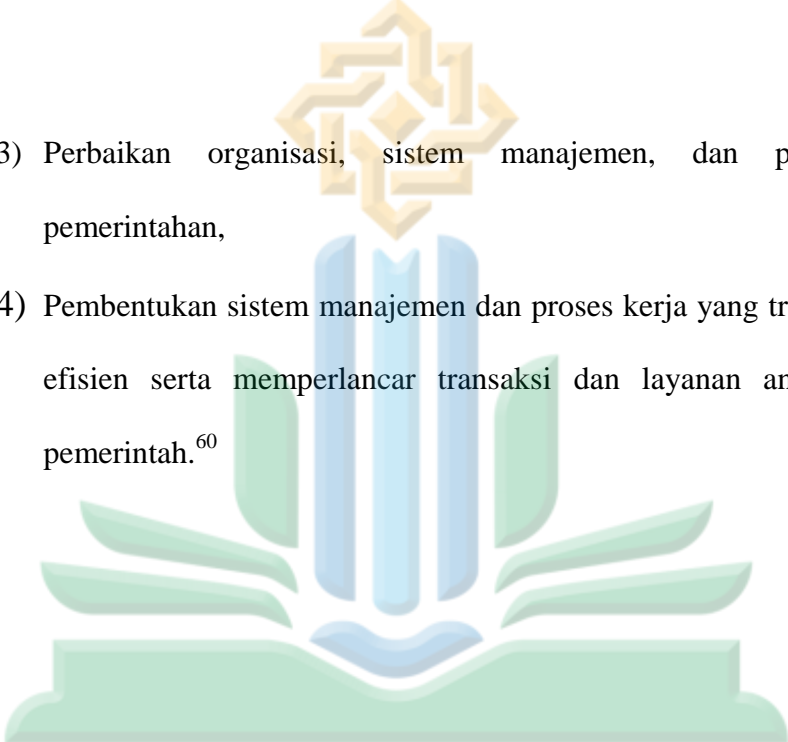
The World Bank Group mendefinisikan e-government sebagai “sarana pengarahannya penggunaan TI oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, mobile computing) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan” (UNPAN World Bank Report). Adapun ada yang

mendefinisikan e-government sebagai “the process of transacting business between the public and government through the use of automated systems and the Internet network, more commonly referred to as the World Wide Web. E-Government bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, murah dan efektif.

Tujuan mendasar yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan,
- 2) Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif,

⁵⁹ Veronica Oktavianti, dkk, “Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan” *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, Vol.9, No.4 (Juni, 2023), 115.

- 
- 3) Perbaiki organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan,
 - 4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.⁶⁰

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁶⁰ Kiki Wulan Dari, Nadila Lestari Gea, "E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan" *Jurnal Dunia Pendidikan*, Vol.4, No.3 (Maret, 2024), 1810.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis ketimbang metode kuantitatif. Meskipun prosesnya sama, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar-gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda. Metode ini membahas rancangan yang digunakan dalam penelitian dan dalam kasus ini, penggunaan penelitian kualitatif dan maksud dasarnya. Bagian ini juga membahas sampel penelitian dan pengumpulan dan prosedur-prosedur perekaman data secara keseluruhan. Selanjutnya dibahas langkah-langkah analisis data dan metode-metode yang digunakan untuk menyajikan data, menginterpretasikan, memvalidasinya, dan menunjukkan potensi hasil penelitian.⁶¹

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif yaitu menggali sumber dari hasil dokumentasi dan wawancara yang dilakukan secara terjun langsung ke lapangan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang penelitiannya mengeksplorasi kehidupan nyata, terbatas oleh waktu dan tempat, melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam yang melibatkan beberapa informasi atau sumber informasi seperti pengamatan, wawancara, dokumen dan berbagai laporan.

⁶¹ John W. Creswell, *Research Design*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2019), 246.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada lokasi di mana studi tersebut dilakukan atau tempat di mana penelitian dilakukan.⁶² Penentuan lokasi penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam mengumpulkan data yang relevan sesuai dengan fokus masalah yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian juga mempengaruhi ketersediaan dan kualitas data yang dapat diambil untuk memenuhi kebutuhan penelitian. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember yang beralamat di Jl. Letjen Panjaitan No.47, Gumuk Kerang, Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kabupaten Jember.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah narasumber atau partisipan atau informan yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan terkait dengan data yang akan diteliti dan digali. Penentuan sumber data pada orang yang akan diwawancarai dilakukan dengan teknik *purposive*, yaitu dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.⁶³ Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.

Adapun subyek atau informan yang dipilih peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Subseksi pelayanan dokumen perjalanan
2. Petugas wawancara

⁶² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bnadung: Alfabeta,2019), 216.

3. Pemohon/ orang yang akan membuat paspor

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar daya yang ditetapkan.⁶⁴

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, yang dijelaskan secara rinci berikut ini:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung dan pencatatan yang sistematis di lokasi penelitian yang dilakukan. Dengan teknik observasi ini peneliti akan lebih mampu memahami konteks data secara keseluruhan situasi yang ada di lokasi penelitian. Sehingga bisa memperoleh pandangan yang menyeluruh.

Teknik observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipatif pasif. Adapun data yang ingin diperoleh peneliti dari kegiatan observasi ini diantaranya:

- a. Lokasi dan Letak Geografis Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember
- b. Suasana saat peng-antrian pemohon untuk di wawancara
- c. Suasana saat peneliti wawancara dengan pemohon

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 137

2. Wawancara

Selain menggunakan metode observasi, dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan metode wawancara, dengan metode ini peneliti melakukan wawancara secara mendalam kepada subyek penelitian agar mendapatkan data yang valid. Adapun data yang ingin diperoleh peneliti dari kegiatan wawancara ini diantaranya:

- a. Wawancara kepada pemohon tentang kepuasan saat mendaftar pembuatan passpor melalui aplikasi online M-Paspor
- b. Wawancara kepada pemohon tentang kepuasan saat mendaftar pembuatan passpor walk in di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember.
- c. Wawancara kepada petugas Imigrasi Jember
- d. Wawancara dengan kepala subseksi pemeriksaan keimigrasian

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁶⁵ Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan semakin dipercaya apabila dengan adanya foto-foto, tulisan-tulisan dan seni yang telah ada. Adapun data yang ingin diperoleh peneliti dengan kegiatan dokumentasi adalah:

- a. Sesi dokumentasi saat wawancara dengan pemohon saat mendaftar paspor melalui walk in di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 329

- b. Sesi dokumentasi saat wawancara kepada pemohon saat mendaftar paspor melalui M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain yang membaca.⁶⁶

Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian sebagai berikut:

1. *Data Condensation* (Data Kondesasi)

Pemadatan data mengacu pada proses pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan/atau transformasi data yang muncul dalam keseluruhan catatan tertulis, transkrip wawancara, transkripsi wawancara, dokumen dan lainnya unsur empiris. Dengan mengkompensasi membuat data menjadi lebih kuat.

Data yang diperoleh di lapangan cukup luas sehingga harus dicatat secara cermat dan detail. Memadatkan data adalah meringkas, memilih yang esensial, memfokuskan pada yang esensial dan mencari tema yang disesuaikan dengan objek yang akan dituju. Dengan cara ini, data yang didapatkan akan memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan pengumpulan data tambahan oleh peneliti.⁶⁷

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 244.

⁶⁷ Matthew B. Miles, dkk., *Qualitative Data Analysis a Methods Soucebook* (Amerika: SAGE,2014).

2. *Data Display* (Penyajian data)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan untuk penyimpulan dan aksi. Menyajikan data ini dapat membantu untuk memahami apa yang sedang terjadi dan juga dapat melakukan sesuatu, termasuk menganalisis data secara lebih mendalam pada pemahaman tertentu. Pada tahap ini, peneliti menyajikan data terlebih dahulu. Penyajian data dilakukan dalam bentuk sesuai dengan indikator penelitian agar lebih mudah dipahami⁶⁸

3. *Conclusion Drawing/ verification* (Kesimpulan dan Verifikasi)

Dari mulai mengumpulkan data, analisis menginterpretasikan apa hal-hal yang dimaksud dengan tidak adanya penjelasan, alur sebab akibat dan proposisi. Peneliti yang kompeten mengambil kesimpulan ini dengan ringan, mempertahankan keterbukaan dan skeptisisme, tetapi kesimpulannya tetap ada, tidak jelas dan kemudian semakin eksplisit dan membumi. Kesimpulan “Final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data selesai, bergantung pada ukuran korpus catatan lapangan; *encoding* (pengodean), penyimpanan, dan pengambilan yang digunakan; kecanggihan para peneliti dan tenggat waktu yang harus dipenuhi.⁶⁹

F. Keabsahan Data

Pada bagian ini memuat bagaimana usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di

⁶⁸ Matthew B. Miles, dkk., *Qualitative Data Analysis a Methods Sourcebook*.12.

⁶⁹ Matthew B. Miles, dkk., *Qualitative Data Analysis a Methods Sourcebook*.13.

lapangan. Agar diperoleh temuan yang abash, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data.

Dalam penelitian ini menggunakan dua teknik mengecek keabsahan data yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Misal data diperoleh dengan wawancara lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

G. Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.⁷⁰ Tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Tahap Pra Lapangan

Yaitu tahapan yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian. Dimulai dari pengajuan judul penelitian dan latar belakang penelitian, serta mengecek secara langsung lokasi dan objek yang akan

⁷⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

diteliti. Kemudian membuat mini proposal dan proposal penelitian yang dikonsultasikan pada dosen pembimbing.

2. Tahap Pekerja Lapangan

Yaitu tahap dimana peneliti mulai terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh dan mencatat data-data yang akan ditulis dalam laporan hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses penelitian, pada tahap ini peneliti mengelola data yang telah diperoleh dari berbagai sumber saat penelitian. Peneliti juga akan membuat kesimpulan yang akan disusun ke dalam laporan hasil penelitian.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

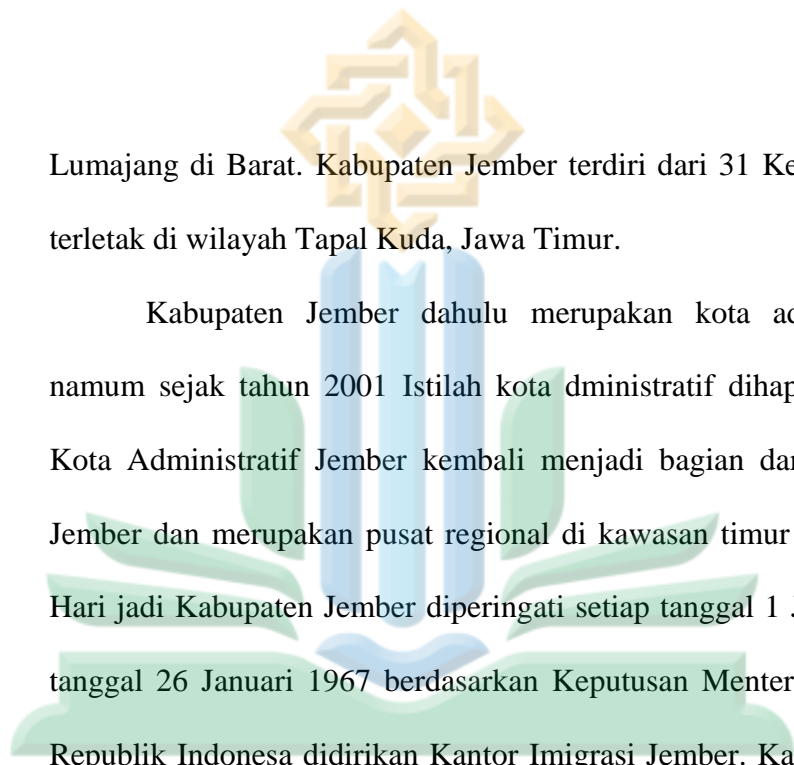
A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Sejarah berdirinya Kantor Imigrasi Jember berawal dari dengan pembentukan Tim Imigrasi yang dikoordinasi oleh Pemerintahan Daerah setempat pada tahun 1959. Tim tersebut bertugas melakukan pengawasan terhadap orang asing dan melayani masalah-masalah

keimigrasian lainnya. Pembentukan tim tersebut dilatarbelakangi oleh kondisi geografis dan kendala teknis, mengingat luasnya wilayah Jawa Timur yang Kantor Imigrasi berkedudukan di Ibukota Propinsi. Keadaan tersebut dirasakan kurang memadai untuk mengatasi segala permasalahan keimigrasian.

Kondisi topografi Kabupaten Jember yang berbukit-bukit dan tanah subur mampu membentuk kondisi yang menguntungkan tanaman tembakau. Melihat potensi yang sedemikian besar maka banyak perusahaan pengolah tembakau di daerah ini. Perusahaan-perusahaan tersebut banyak menggunakan tenaga-tenaga ahli di luar negeri (Tenaga Kerja Asing) dalam pengoperasionalnya. Kabupaten Jember adalah Kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang beribukota di Jember. Kabupaten Jember berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Bondowoso di Utara, Kabupaten Banyuwangi di Timur, Samudera Hindia di Selatan, dan Kabupaten



Lumajang di Barat. Kabupaten Jember terdiri dari 31 Kecamatan dan terletak di wilayah Tapal Kuda, Jawa Timur.

Kabupaten Jember dahulu merupakan kota administrative, namun sejak tahun 2001 istilah kota administratif dihapus, sehingga Kota Administratif Jember kembali menjadi bagian dari Kabupaten Jember dan merupakan pusat regional di kawasan timur Tapal Kuda. Hari jadi Kabupaten Jember diperingati setiap tanggal 1 Januari. Pada tanggal 26 Januari 1967 berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia didirikan Kantor Imigrasi Jember. Kantor Imigrasi

Jember dikategorikan sebagai Kantor Imigrasi Kelas II, dengan wilayah kerja empat Kabupaten meliputi Kabupaten Jember, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Situbondo, dan Kabupaten Bondowoso yang tergabung dalam Karesidenan Besuki.

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 Kelas II Jember menjadi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Jember. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-06.OT.01.03 Tahun 2020 tanggal 23 Oktober Tentang Peningkatan Kelas Kantor Imigrasi Kantor Imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Jember memperoleh peningkatan kelas menjadi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-01.GR02.01 Tahun 2015 tanggal 07 Oktober 2015 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-01.GR.02.01 Tahun 2014 tentang Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember terdapat 2 (dua) Tempat Pemeriksaan Imigrasi yaitu, Pelabuhan Laut Panarukan di Situbondo dan Pelabuhan Laut Tanjung Wangi di Banyuwangi.

2. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember terletak di Jl. Letjen Panjaitan No. 47, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember ini cukup strategis karena terletak di samping jalan raya dan dapat dijangkau oleh kendaraan apapun.

Gambar 4.1 Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember



3. Visi, Misi, dan Motto Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

a. Visi

Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

b. Misi

Melindungi Hak Asasi Manusia

c. Motto

Melayani Dengan Tulus

d. Janji Layanan

1) Kepastian Persyaratan

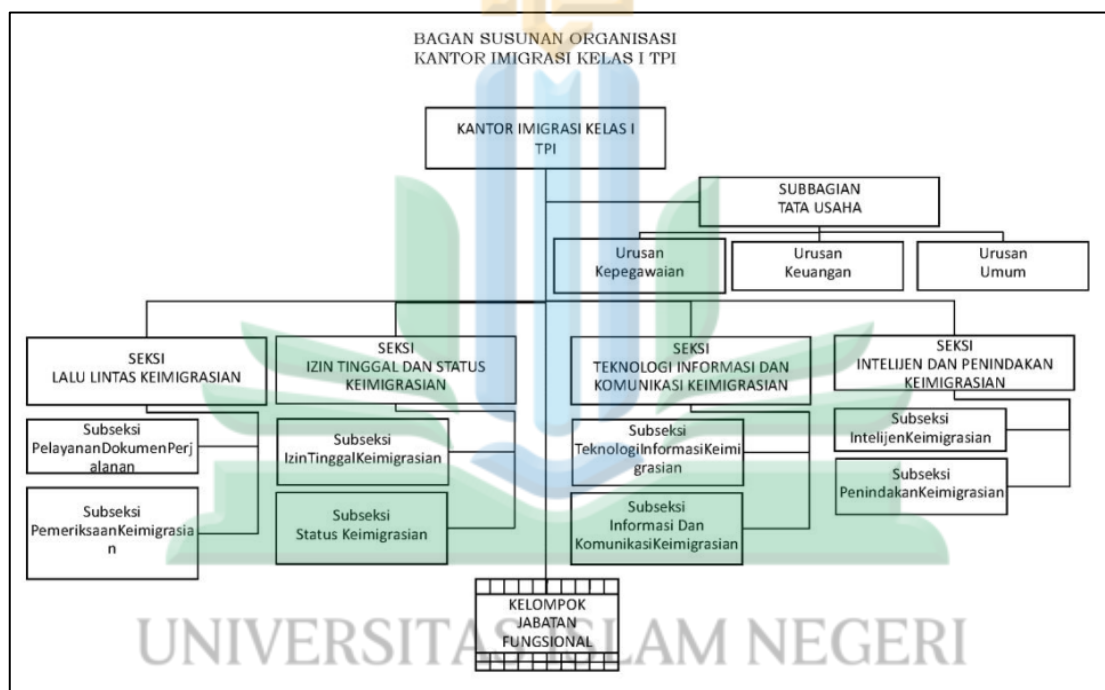
2) Kepastian Biaya

3) Kepastian Waktu Penyelesaian

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menetapkan cara bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinir secara formal. Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem atau jaringan kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama pekerjaan individual dengan kelompok.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember



Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dalam menjalankan struktur organisasi serta tugas pokok dan fungsi dibantu oleh:

1. Kepala Subbagian Tata Usaha membawahi:
 - Kepala Urusan Kepegawaian
 - Kepala Urusan Keuangan
 - Kepala Urusan Umum
2. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian membawahi:
 - Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan
 - Kepala Subseksi Pemeriksaan Keimigrasian
3. Kepala Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian membawahi:
 - Kepala Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian
 - Kepala Subseksi Status Keimigrasian

4. Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian membawahi:

- Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian
- Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

5. Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian membawahi:

- Kepala Subseksi Intelijen Keimigrasian
- Kepala Subseksi Penindakan Keimigrasian

5. Persyaratan Dokumentasi

Ada beberapa dokumentasi yang harus disiapkan ketika ingin membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember. Melampirkan

Asli yang masih berlaku dan fotokopi di kertas A4:

- a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Kartu Keluarga (KK)
- c. Akta Kelahiran, Ijazah (SD/SMP/SMA), Surat Nikah atau Surat Baptis (yang memuat nama, tempat, dan tanggal lahir serta nama orang tua)
- d. Surat bukti memperoleh WNI bagi Orang Asing yang telah memperoleh Kewarganegaraan Indonesia
- e. Surat penetapan ganti nama bagi yang telah mengganti nama
- f. Paspor lama (bagi yang pernah memiliki paspor)

6. Inovasi Imigrasi Jember

Ada beberapa solusi Pelayanan Imigrasi bagi orang yang tidak bisa bepergian ke Kantor Imigrasi Jember dengan alasan tertentu, solusi dan inovasi yang dikeluarkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember ialah:

a. SIBER PAPUMA (Pelayanan Paspor ke Rumah)

Papuma merupakan salah satu jenis layanan pembuatan paspor rumah bagi orang sakit. Layanan ini diperuntukkan bagi masyarakat yang memerlukan paspor untuk berobat di luar negeri dan dapat membuktikan penyakitnya dengan surat pengantar dari rumah sakit dan formulir permohonan dari anggota keluarga (pemohon).

Gambar 4.3 Siber Papuma



b. SIBER OSING (Orang Asing)

Orang Asing yang mengajukan permohonan izin tinggal namun tidak dapat datang ke Kantor Imigrasi karena sakit dapat mengajukan permohonan ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Petugas imigrasi kemudian akan datang untuk mengambil foto dan sidik jari Anda.

Gambar 4.4 Siber Osing

KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JEMBER

BAGAIMANA MENGURUS IZIN TINGGAL,
NAMUN SEDANG SAKIT ?

SIBER OSING
(ORANG ASING)
SOLUSINYA !!

berbasis
HAM

OSING (ORANG ASING)
(PELAYANAN PERMOHONAN IZIN TINGGAL
KE RUMAH-RUMAH)

WNA pemohon Izin Tinggal yang tidak bisa datang ke Kantor Imigrasi karena sakit dapat mengajukan permohonan ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. dan petugas Imigrasi akan datang untuk melakukan pengambilan foto dan sidik jari.

Jika membutuhkan layanan ini bisa menghubungi nomor:
081130503666 (whatsapp)

Instagram: imigrasi_jember | Facebook: imigrasi_jember | Twitter: imigrasijember | WhatsApp: 081130503666

c. SIBER JAKA (Jaga Komitmen Kita)

Siber Jaka merupakan wujud komitmen Departemen Imigrasi Jember kepada pengguna jasa yang menerima kompensasi pelayanan di luar cakupan SOP yang berlaku.

Gambar 4.5 Siber Jaka

The infographic is titled "SIBER JAKA (JAGA KOMITMEN KITA)". At the top left, it features the logos of the Indonesian Ministry of Home Affairs (KEMRIK) and the Directorate of Immigration (DIREKTORAT IMIGRASI), along with the text "KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JEMBER". The main title "SIBER JAKA" is prominently displayed in large, stylized letters, with "SIBER" in yellow and "JAKA" in red. Below the title, the tagline "(JAGA KOMITMEN KITA)" is written in white. The infographic includes two circular photographs: one showing two male staff members in uniform and one showing a female staff member in a blue hijab and a male staff member in a red shirt, both giving thumbs up. To the right of the photographs, the text "Apa itu ? SIBER JAKA merupakan salah satu bentuk komitmen Kantor Imigrasi Jember bagi pengguna layanan yang mendapatkan layanan diluar SOP yang berlaku maka akan diberikan kompensasi." is written. At the bottom right, there is a cartoon mascot of a man with a golden eagle headpiece, wearing a blue shirt and a red cape. The bottom of the infographic contains social media icons for WhatsApp, Facebook, and Twitter, all with the handle "imigrasi_jember", and a phone icon with the number "081130503666".

7. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

Pasal 547

- 1) Direktorat Jendral Imigrasi berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri.
- 2) Direktorat Jendral Imigrasi dipimpin oleh Direktur Jendral

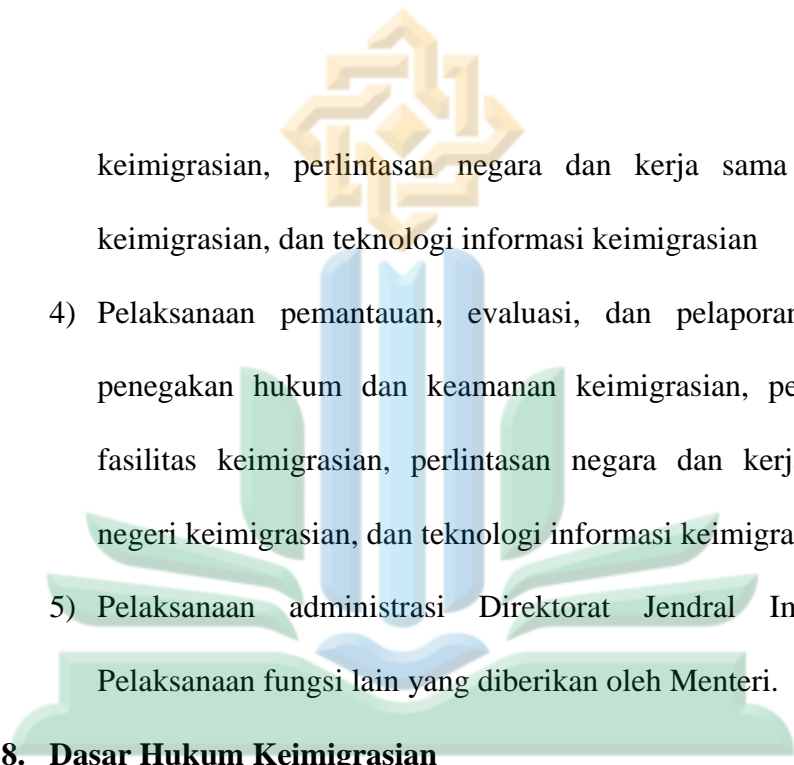
Pasal 548

Direktorat Jendral Imigrasi mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang keimigrasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 549

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 548, Direktorat Jendral Imigrasi menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan di bidang penegakan hukum dan keamanan keimigrasian, pelayanan dan fasilitas keimigrasian, perlintasan negara dan kerja sama luar negeri keimigrasian, dan Teknologi informasi keimigrasian
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang penegakan hukum dan keamanan keimigrasian, pelayanan dan fasilitas keimigrasian, perlintasan negara dan kerja sama luar negeri keimigrasian, dan teknologi informasi keimigrasian
- 3) Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penegakan hukum dan keamanan keimigrasian, pelayanan dan fasilitas



keimigrasian, perlintasan negara dan kerja sama luar negeri keimigrasian, dan teknologi informasi keimigrasian

- 4) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penegakan hukum dan keamanan keimigrasian, pelayanan dan fasilitas keimigrasian, perlintasan negara dan kerja sama luar negeri keimigrasian, dan teknologi informasi keimigrasian
- 5) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jendral Imigrasi, dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

8. Dasar Hukum Keimigrasian

1. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Keimigrasian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia;
2. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tanggal 13 Juli 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;
3. Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.55-UM.06.05 Tahun 2003 tentang Pola Pembinaan dan Pengendalian Administrasi Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia;
4. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-06.OT.01.03 Tahun 2020 tanggal 23 Oktober Tentang Peningkatan Kelas Kantor Imigrasi.

9. Logo Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Gambar 4.6 Logo Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember



B. Penyajian dan Analisis Data

Data yang telah di kondensasi selanjutnya akan disajikan dalam penyajian data sebagaimana berikut ini:

1. Kepuasan Pemohon Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor Walk In di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Kepuasan dalam pelayanan memegang peranan yang sangat penting bagi sebuah instansi. Dengan adanya kepuasan pelayanan, instansi dapat berkembang dan memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Seperti halnya dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dalam meningkatkan nilai kepuasan pelayanan melayani pemohon dalam pembuatan paspor.

Hal ini dijelaskan oleh Risma Nopriyandi selaku Kepala Subseksi Pemeriksaan Keimigrasian, beliau menjelaskan bahwa:

“Kepuasan pelayanan di Kantor Imigrasi jember ini memang sangat di jaga kualitasnya sehingga membuat pemohon yang ada di Kantor Imigrasi Jember merasa puas atas pelayanan yang

diberikan. Kepuasan pemohon adalah hal yang penting di kantor imigrasi jember karena jika ada pemohon yang tidak puas dengan pelayanan kami, kami sangat sedih dan akan berusaha sebaik mungkin untuk membuat pemohon kembali nyaman dengan pelayanan yang kami berikan. Jadi mbak, sebisa mungkin saya sangat menjaga kepercayaan pemohon dikantor karena saya akan senang jika pemohon juga senang atas kinerja pelayanan kami.”

Sonya Chandra Widyastutik selaku pegawai Costumer Service juga menambahkan bahwa:

“kepuasan pelayanan memang sangat diperhatikan karena kenyamanan pemohon adalah bagian dari motto kami yaitu melayani dengan tulus. Ada beberapa pemohon yang complain atas pelayanan disini itu sangat wajar dan sangat lumrah, jadi sebisa mungkin kami memperbaiki dan memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pemohon disini. Kantor imigrasi sangat memperhatikan kepuasan pelayanan sebab kenyamanan pemohon adalah bagian dari motto mereka yaitu melayani dengan tulus. Ada pun ketika beberapa pemohon yang complain atas pelayanan yang diberikan terasa kurang, maka Kantor Imigrasi menganggap hal tersebut adalah lumrah sehingga Kantor Imigrasi membenahi atas complain tersebut dan memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pemohon.”

M.Ismianto selaku pegawai wawancara juga menambahkan bahwa:

“kepuasan pemohon adalah hal yang sangat diperhatikan, memang tidak semua pemohon puas dengan layanan kami tetapi kami sangat berusaha supaya pemohon nyaman mendapatkan layanan yang kami berikan. Kami selalu berusaha supaya pemohon tidak kecewa dengan apa yang kami berikan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, didapati hasil bahwa Kantor Imigrasi menjaga kualitas pelayanan, karena kepuasan pemohon sangat dijaga dan Kantor Imigrasi Jember tidak ingin pemohon merasakan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan. Pemohon yang tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan akan berdampak buruk pada penilaian pada Kantor Imigrasi.

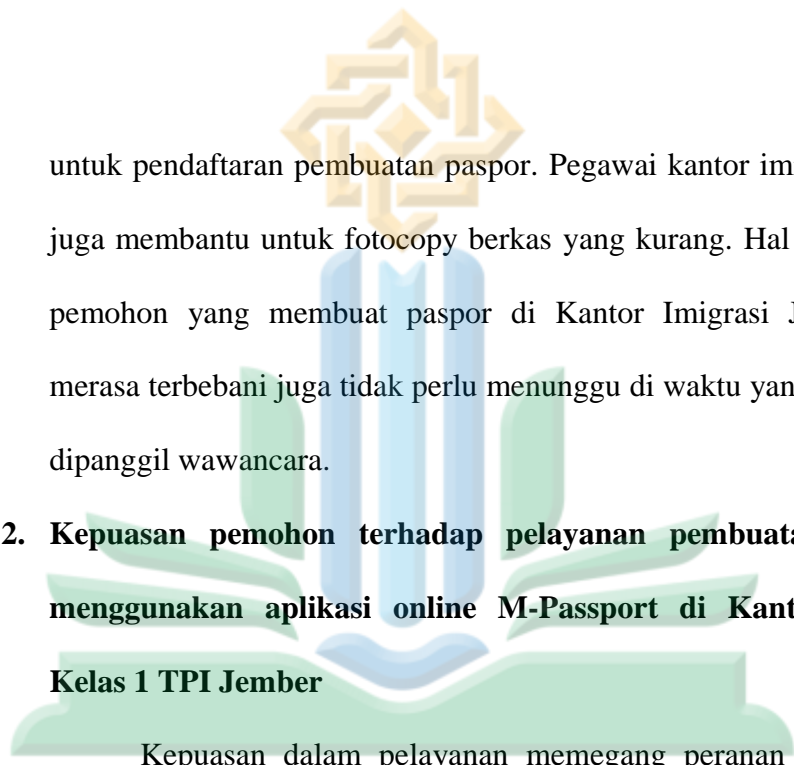
Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari pemohon yang bernama Rijal Gibran. Beliau memaparkan bahwa:

“Saya puas dengan layanan yang diberikan Kantor Imigrasi Jember karena saya dibantu untuk mengurus berkas dari pendaftaran hingga wawancara. Saya kan sudah sepuh ya mbak sudah tua jadi saya bingung pake aplikasi online, saya juga jauh dari anak saya sedangkan saya butuh paspor buat naik haji Alhamdulillah lancar semua saya tinggal bayar di indomaret untuk pembayaran paspor.”

Hal serupa juga dijelaskan dalam wawancara yang di dapat dari pemohon yang bernama Mina, beliau memaparkan bahwa:

“Alhamdulillah saya merasa tidak ada kesulitan mbak dalam mengurus pendftaran sampai wawancara, saya senang karena pegawai Imigrasi Jember membantu saya dengan baik jadi saya ngerti apa-apa yang disampaikan, pelayanan disini enak mbak gak ribet saya juga gak nunggu lama buat dipanggil wawancara. Juga enaknyanya disini saya dibantu buat fotocopy berkas yang kurang dan diarahkan juga biar saya tidak bingung prosesnya.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat dipahami bahwa pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Jember karena pemohon dibantu untuk mengurus berkas dari pendaftaran hingga wawancara. Pemohon juga mendapatkan prioritas untuk orang tua lanjut usia, disabilitas, dan bayi untuk mendapatkan barisan pertama dalam melakukan wawancara. Pemohon walk in juga mendapatkan pertolongan untuk mengurus berkas-berkas perlengkapan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember. Pegawai Kantor Imigrasi Jember yang dimaksud memberikan pelayanan adalah dengan membantu pemohon dari proses pendaftaran sampai tahap wawancara. Selain itu, pegawai Kantor Imigrasi Jember juga membantu dengan menyampaikan berkas apa saja yang diperlukan



untuk pendaftaran pembuatan paspor. Pegawai kantor imigrasi Jember juga membantu untuk fotocopy berkas yang kurang. Hal ini membuat pemohon yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Jember tidak merasa terbebani juga tidak perlu menunggu di waktu yang lama untuk dipanggil wawancara.

2. Kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan passport menggunakan aplikasi online M-Passport di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember

Kepuasan dalam pelayanan memegang peranan yang sangat penting bagi sebuah instansi. Dengan adanya kepuasan pelayanan, instansi dapat berkembang dan memaksimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Seperti halnya dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dalam meningkatkan nilai kepuasan pelayanan melayani pemohon dalam pembuatan paspor.

Aplikasi M-Passpor merupakan aplikasi yang memberikan pelayanan publik yang prima dalam masyarakat. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mendaftar antrean paspor online pada semua Kantor Imigrasi/Unit Layanan Paspor.

Hal ini dijelaskan oleh Risma Nopriyandi selaku Kepala Subseksi Pemeriksaan Keimigrasian, beliau menjelaskan bahwa:

“Adanya aplikasi antrean online ini dapat memudahkan masyarakat untuk mendaftar pembuatan paspor online, lebih efektif juga dan menghindari adanya calo atau orang ketiga. Juga mempermudah petugas mengoreksi data yang tercantum di dalamnya mbak, jadi petugas disini tinggal melihat data kalau ada yang salah bisa langsung dikoreksi tidak perlu dari awal

dan aplikasi tersebut. Aplikasi ini juga sifatnya kepunyaan pribadi jadi aman tidak akan tersebar diluar kepribadian pemohon”.

Andika Pradana selaku petugas wawancara juga menambahkan bahwa:

“Menurut saya lebih efektif memakai aplikasi M-Paspor mbak karena sudah jadi satu sama pembayaran, di aplikasi itu juga pemohon sudah mengupload data diri mereka sehingga dapat memudahkan pegawai mengurus data data yang penting. Jadi M-paspor sangat mudah untuk di jangkau bagi pengguna baru.”

M.Ismianto selaku pegawai wawancara juga menambahkan bahwa:

“Pemohon yang menggunakan aplikasi M-Paspor tinggal datang ke kantor untuk wawancara dan tidak perlu mendaftar lagi karena sebelumnya sudah terdaftar di aplikasi dan sudah terdata dengan baik. Pemohon juga tidak usah antri lagi karena sudah mendapat nomor antrin lewat aplikasi itu tadi. Jadi perputaran wawancara akan dilakukan sangat baik karena sudah tertib dan tidak repot untuk masalah daftar ulang dan nomor antrian lagi.”

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi antrian paspor online dapat memudahkan pemohon untuk mendaftar pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember. Dengan adanya M-Paspor ini, pemohon akan mudah untuk mengumpulkan data dan berkas-berkas karena sudah jelas data apa saja yang akan diunggah melalui aplikasi antrian paspor online (M-Paspor). Pegawai Kantor Imigrasi Jember akan melihat unggahan yang telah dikirim oleh pemohon dan akan mengecek langsung sehingga pemohon tidak perlu membawa berkas lagi untuk pendaftaran paspor online di Kantor Imigrasi Jember. Pegawai Kantor Imigrasi

Jember juga mengatakan bahwa adanya aplikasi antrian paspor online (M-Paspor) ini lebih efektif karena tidak memakan waktu banyak dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena tidak perlu langsung datang ke Kantor Imigrasi Jember.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari pemohon yang bernama Hari Diah Ismani, beliau memaparkan bahwa:

“Lebih terjadwal secara waktu ya mbak jadi tidak membuang waktu banyak melalui aplikasi M-Paspor, dan menurut saya tidak ada kesulitan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor karena di aplikasi itu data yang kita akan bagikan sudah tertata dan tidak ribet untuk menguploadnya, dan saya tidak perlu untuk daftar lagi di kantor karena tinggal wawancara saja mbak.”

Muhammad Sufar juga menjelaskan bahwa:

“Menggunakan aplikasi M-Paspor menurut saya lebih cepet, sistem pembayaran lebih teratur dan juga lebih mudah apalagi di generasi sandwich ini jadi lebih satset dan tidak belibet. Dan menurut saya aplikasi ini sangat bisa dimengerti karena kita para pengguna hanya tinggal upload data dan tinggal mengisi kapan kita mau wawancara. Dan menurut saya aplikasi ini bagus ya *rating*nya karena dari saya mendaftar sampai paspor saya jadi itu aman dan tidak ada kendala sama sekali.

Nuri juga menjelaskan bahwa:

“Aplikasi M-Paspor enaknya kita bisa tau persyaratan dan langkah-langkah nya jadi cukup memudahkan kita dalam mendaftar buat paspor ini. Menurut saya juga cukup praktis dalam penggunaannya sehingga dapat cepat memahami berbagai fitur yang terdapat didalam aplikasi tersebut.

Adriani juga menjelaskan bahwa:

“Bagi saya aplikasi ini sangat mudah digunakan mbak, selain itu juga dapat menghemat waktu saya untuk mendaftar tanpa perlu harus datang ke tempat kantor Imigrasi. Selain itu juga didalam aplikasi ini kita mudah memahami apa saja data yang

perlu di upload dan jika kita mengalami kebingungan dalam usaha mengupload data tersebut sudah disediakan juga laman bagian customer service jika ingin bertanya.

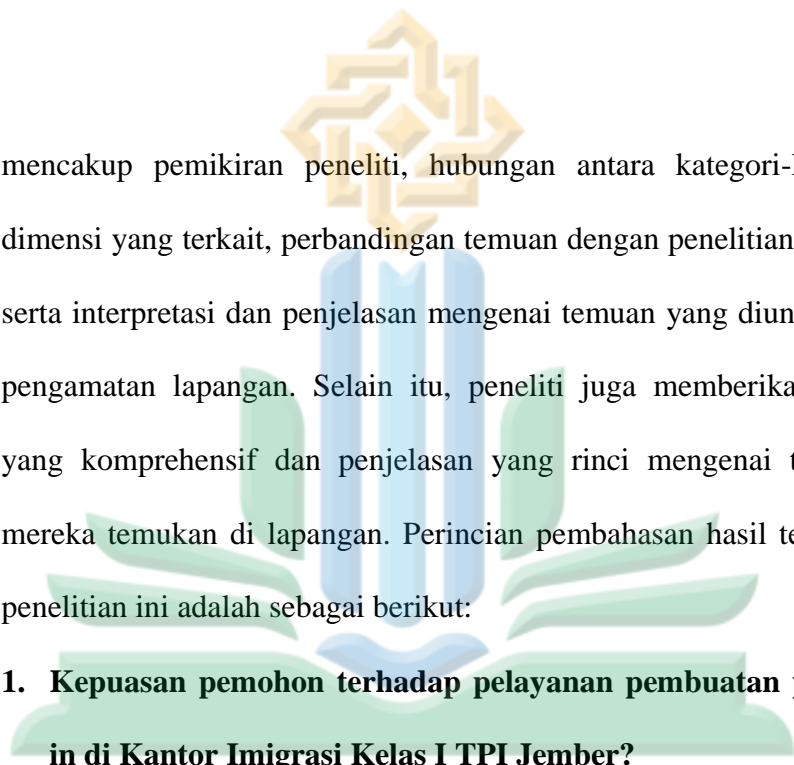
Berdasarkan hasil wawancara yang di dapat, dapat disimpulkan bahwa adanya aplikasi antrian paspor online (M-Paspor) memudahkan pemohon untuk mendaftar sampai tahap pembayaran untuk membuat paspor di Kantor Imigrasi Jember. Pemohon juga tidak perlu mengantri lagi karena sudah mendapatkan nomor antrian saat mendaftar melalui aplikasi antrian paspor online (M-Paspor) sehingga pada saat melakukan wawancara tidak perlu bingung mengambil nomor antrian

yang disediakan di Kantor Imigrasi Jember. Bagi pemohon, aplikasi antrian paspor online ini sangat efektif dan sangat mudah karena pemohon mengunggah berkas file yang diminta untuk melengkapi data yang akan disimpan di aplikasi antrian paspor online (M-Paspor).

Berkas-berkas yang sudah dikirim dan pemohon sudah di tahap pemilihan tempat wawancara pembuatan paspor akan mendapatkan bukti pembayaran yang harus dibayarkan dengan mudah, pemohon bisa melalui M-Banking, Indomaret, Kantor pos untuk membayar tagihan yang harus dibayarkan dan akan mendapatkan nomor antrian untuk wawancara pembuatan paspor di kantor imigrasi jember.

C. Pembahasan Temuan

Dalam analisis berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi terdapat beberapa hasil penelitian yang dapat dirangkum berdasarkan fokus penelitian. Diskusi mengenai temuan tersebut

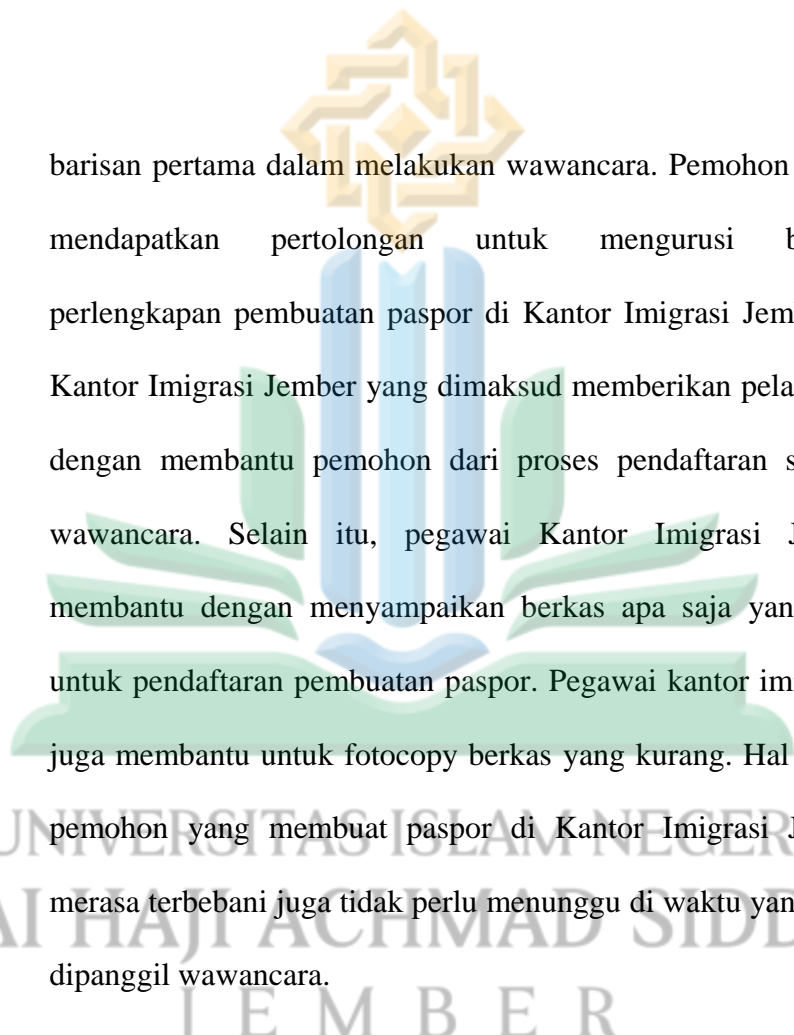


mencakup pemikiran peneliti, hubungan antara kategori-kategori dan dimensi yang terkait, perbandingan temuan dengan penelitian sebelumnya, serta interpretasi dan penjelasan mengenai temuan yang diungkapkan dari pengamatan lapangan. Selain itu, peneliti juga memberikan penafsiran yang komprehensif dan penjelasan yang rinci mengenai temuan yang mereka temukan di lapangan. Perincian pembahasan hasil temuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor walk in di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember?

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti tentang kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor walk in di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, hasil wawancara yang dilakukan didapati bahwa Kantor Imigrasi Jember menjaga kualitas pelayanan, karena kepuasan pemohon sangat dijaga dan Kantor Imigrasi Jember tidak ingin pemohon merasakan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan. Pemohon yang tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan akan berdampak buruk pada penilaian pada Kantor Imigrasi.

Dari beberapa wawancara yang dilakukan, dapat dipahami bahwa pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Jember karena pemohon dibantu untuk mengurus berkas dari pendaftaran hingga wawancara. Pemohon juga mendapatkan prioritas untuk orang tua lanjut usia, disabilitas, dan bayi untuk mendapatkan



barisan pertama dalam melakukan wawancara. Pemohon walk in juga mendapatkan pertolongan untuk mengurus berkas-berkas perlengkapan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember. Pegawai Kantor Imigrasi Jember yang dimaksud memberikan pelayanan adalah dengan membantu pemohon dari proses pendaftaran sampai tahap wawancara. Selain itu, pegawai Kantor Imigrasi Jember juga membantu dengan menyampaikan berkas apa saja yang diperlukan untuk pendaftaran pembuatan paspor. Pegawai kantor imigrasi jember juga membantu untuk fotocopy berkas yang kurang. Hal ini membuat pemohon yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Jember tidak merasa terbebani juga tidak perlu menunggu di waktu yang lama untuk dipanggil wawancara.

Seperti menurut teori yang dijelaskan oleh Khamdan Rifa'i (2023), bahwa mempertahankan kepuasan konsumen dan waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan konsumen. hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Namun demikian, perusahaan harus berhati-hati agar tidak terjebak pada keyakinan bahwa konsumen harus dipuaskan tak peduli berapapun biayanya. Tidak semua konsumen memiliki nilai yang sama bagi perusahaan. Beberapa konsumen layak menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan konsumen lain. Ada konsumen yang tidak akan pernah memberikan upan baik tak peduli seberapa banyak perhatian yang kita berikan pada mereka, dan tak peduli berapa

pusnya mereka. Dengan demikian, antusiasme tentang konsumen harus didukung oleh analisis-analisis yang tajam.⁷¹

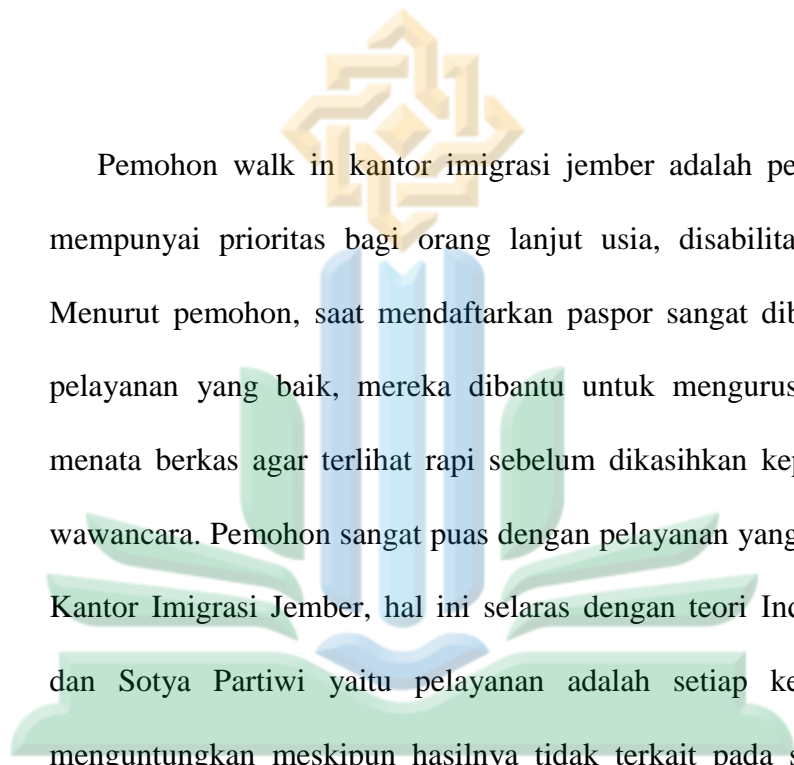
Pemohon juga akan bersedia merekomendasikan dan berkunjung kembali ke Kantor Imigrasi Jember karena pemohon merasa puas dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Jember. hal tersebut selaras dengan teori yang dikatakan oleh Meithiana Indrasari, beliau menuliskan dibukunya⁷² bahwa kepuasan adalah suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dipenuhi. Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi

keinginan seseorang. Pengukuran kepuasan merupakan elemen paling dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien. Meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang disediakan. Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakan secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki indikator-indikator, yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan.

⁷¹ Dr. Khamdan Rifa'I, *Kepuasan Konsumen*, (Jember:2023), 52.

⁷² Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press,2019), 92.



Pemohon walk in kantor imigrasi jember adalah pemohon yang mempunyai prioritas bagi orang lanjut usia, disabilitas, dan bayi. Menurut pemohon, saat mendaftarkan paspor sangat dibantu dengan pelayanan yang baik, mereka dibantu untuk mengurus berkas dan menata berkas agar terlihat rapi sebelum dikasihkan kepada petugas wawancara. Pemohon sangat puas dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Jember, hal ini selaras dengan teori Indah Nur'Aini dan Sotya Partiwu yaitu pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan untuk menyediakan kepuasan pelanggan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang atau mesin. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diubah) yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan apabila terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan. Beberapa pendapat yang dibersikan oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan suatu perbuatan melayani dalam memenuhi suatu kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁷³

⁷³ Indah Nur'aini Sulistyono, Sotya Partiwu Ediwidjojo, "Analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat

2. Kepuasan pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor menggunakan aplikasi online M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember?

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang Kepuasan terhadap pelayanan pembuatan paspor menggunakan aplikasi online M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember, pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Jember. Pemohon juga memberikan respon kepuasan yang baik dengan alasan pemohon lebih mudah dalam segi kemudahan yang didapat dalam menggunakan aplikasi M-Paspor yaitu pemohon tidak

di Kantor Kecamatan Ayah Kebumen”, *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, No. 2 (2020)

⁷⁴ Muhammad Fadhil Junery, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Bengkalis”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi kita*, No.1 (Juni: 2020)

perlu membawa berkas fisik pendaftaran yang lengkap hanya perlu membawa bukti pembayaran dan fotokopi KTP saja.

Hal tersebut sesuai dengan teori menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atas jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁷⁵

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan untuk menyediakan kepuasan pelanggan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang atau mesin. Beberapa ahli menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan

⁷⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: 2019), 57.

melayani dalam memenuhi suatu kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁷⁶

Menurut Loina dalam bukunya yang berjudul hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.⁷⁷

Teori diatas selaras dengan imbas yang dirasakan yaitu kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pemohon sangatlah bagus dan pemohon puas dengan apa yang di dapat. Oleh karena itu, pemohon bersedia berkunjung kembali dan merekomendasikan karena kesesuaian pelayanan yang didapat saat pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

⁷⁶ Indah Nur'aini Sulisty, Sotya Partiw Ediwidjojo, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kebumen*, (Jurnal E-Bis: 2020).

⁷⁷ Muhammad Fadhil Junery, Nur Asyira, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis*, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, No.1 Juni:2020) 105.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat tentang kepuasan pemohon terhadap pelayanan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Jember yaitu pemohon merasa puas terhadap pelayanan paspor yang diberikan oleh petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. pemohon juga berencana untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan tempat pembuatan paspor khususnya di daerah jember. pemohon prioritas adalah penyandang cacat, lansia, dan bayi yang mana pegawai lebih memilih untuk memperoleh paspor.
2. Hasil penelitian yang ditemukan juga menunjukkan bahwa pemohon paspor merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Jember ketika mereka menggunakan aplikasi online M-Paspor. Selain itu, pemohon menyatakan bahwa mereka senang dengan kemudahan menggunakan aplikasi M-Paspor, karena mereka tidak perlu membawa berkas fisik pendaftaran yang lengkap, hanya perlu membawa *photocopy* KTP dan bukti pembayaran.

B. Saran

Berdasarkan simpulan dan hasil temuan diatas, maka dapat memberikan saran-saran yang bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan agar lebih baik untuk kedepannya. Di akhir rangkaian penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa usulan:

1. Perusahaan diharapkan mampu menyanggupi permintaan pemohon untuk kenyamanan saat pemohon datang untuk pembuatan paspor.
2. Untuk mendapatkan respon baik dari pemohon, perusahaan seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka imbas yang didapatkan perusahaan adalah pemohon yang puas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR PUSTAKA

- Andry Indrady,” Analisis Kebijakan Penerapan Kembali Asas Domisili Dalam Permohonan Paspor RI: Pendekatan Normatif, Sosiologis dan Pelayanan Publik,” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 13, no.3 (2019)
- Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management*, (PT. Andi Yogyakarta, Yogyakarta 2003)
- Chandra Warsito, *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*, (Purwokerto: STAIN Press, 2021), 36.
- Dedi Saputra, Agus Saifuddin, *Analisis Semiotika pada film*, (Sukabumi: CV. Haura Utama, 2020)
- Dedi Saputra, Agus Saifuddin, *Analisis Semiotika pada film*, (Sukabumi: CV. Haura Utama, 2020)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*
- Dhea Annisa, Mimin Sundari Nasution, “Inovasi Layanan Eazy Passport oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru” *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol.2, No.2 (Mei, 2024)
- Dr. Khamdan Rifa’I, “Kepuasan Konsumen”, (Jember:2023)
- Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press,2019)
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2022)
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2022)
- Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019)
- <https://ppid.lampungprov.go.id/>
- <https://www.kemlu.go.id/>
- Indah Nur’aini Sulisty, Sotya Partiwidi Ediwidjojo, “Analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kebumen”, *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, No. 2 (2020)

Indah Nur'aini Sulistyoy, Sotya Partiwi Ediwidjojo, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kebumen*, (Jurnal E-Bis: 2020).

John W. Creswell, *Research Design*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2019)

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Al Baqarah

Kiki Wulan Dari, Nadila Lestari Gea, "E-Government Sebagai Sarana Layanan Publik: Analisis Sistem M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan" *Jurnal Dunia Pendidikan*, Vol.4, No.3 (Maret, 2024)

Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, Iyus Akhmad Haris, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng" *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, No.1 (2019)

Matthew B. Miles, dkk., *Qualitative Data Analysis a Methods Soucebook* (Amerika: SAGE,2014).

Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: 2019)

Meyke Lim Wulandari, dkk, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Peeriksaan Imigrasi (TPI) Samarinda", (*Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2023), Vol.11, No.3

Mita Harmitalia, Bambang Irawan, Thalita Rifda Khaerani, "Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passport Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda", No. 2 (Samarinda,2021).

Muhammad Fadhil Junery, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, No. 1 (Juni 2020)

Muhammad Fadhil Junery, Nur Asyira, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis*, (Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, No.1 Juni:2020)

Muhammad Fikri Alne, "Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru,2019).

Muhammad Fitri Ramadana, dkk, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020)

- Muhammad Iqbal, *Pelayanan yang Memuaskan*, (PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004)
- Nurrizha A. Charani, Tri Putra Adi, Diba H. Latifa, “Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Passport Online (APAPO) dalam Pespektif E-Government”, *Jurnal Kebijakan Publik*, No. 2 (Oktober 2020).
- Nurul Firdausyih, “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP.Lumajang” (Jember 2022).
- Putu Ari Nugraha, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan di Ripcurl Kartika Plaza*, No.1 (Singaraja: 2016).
- Rival Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo persada, 2006)
- Selfi Budi Helpiastuti, dkk, “Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember” *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Vol.7, No.1 (2023)
- Sisca, dkk, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Medan: Kita Menulis press, 2020)
- Suandi, “analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.1, No.2 (Maret, 2019):
- Suandi, “analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan belitang kabupaten oku timur” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.1, No.2 (Maret, 2019)
- Suandi, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol.2
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019)
- Sukmawati, Rijal, Hermanu Iriawan, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak”, *Jurnal Inovasi Kebijakan*, No.1 (2020).
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 2019

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 2022

Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito, “Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Passpor Online pada Kantor Imigrasi”, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, No. 3 (November, 2021)

Veronica Oktavianti, dkk, “Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan” *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, Vol.9, No.4 (Juni, 2023)

Yuni Septiani, dkk, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Sequal*”, (*Jurnal Teknologi dan Open Source*, Vol.3, No.1, 2020)

Zaenal Hakim, “Analisis Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten Menggunakan Metode Rational Unified Process”, *Universitas Islam Syekh Yusuf*, No.2 (November 2018)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nada Ayu Salsabilla
NIM : E20192065
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember**” ini adalah hasil karya saya sendiri, secara keseluruhan tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Jember, 18 September 2024
Saya yang menyatakan,



Nada Ayu Salsabilla
NIM. E20192065



MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Datas	Metode	Fokus Penelitian
Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember	Analisi Kepuasan	1. Kepuasan 2. Pelayanan 3. Pembuatan passport	1. Informan: a. Kepala subseksi pemeriksaan keimigrasian b. Customer service c. Pegawai wawancara d. Pemohon 2. Sumber data	1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif 2. Jenis Penelitian: Kualitatif Deskriptif 3. Teknik Pengumpulan: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik Analisis Data: a. Data Kondensasi b. Penyajian Data c. Kesimpulan dan Verifikasi 5. Uji Keabsahan Data a. Triangulasi Sumber b. Triangulasi Teknik	1. Bagaimana Kepuasan Pemohon terhadap Pelayanan Pembuatan Passport offline di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember 2. Bagaimana Kepuasan Pemohon terhadap Pelayanan Pembuatan Passport menggunakan Aplikasi Online M-Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember
	Kepuasan Pemohon	1. hubungan masyarakat 2. pembuatan passport	a. Buku-buku atau sumber yang relevan b. dokumentasi		



PEDOMAN WAWANCARA

1. Menurut anda kepuasan pelayanan dikantir imigrasi apakah berpengaruh pada kualitas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember?
2. Kepuasan pelayanan seperti apa yang menurut anda mempengaruhi kepuasan pelayanan pemohon?
3. Menurut anda kepuasan pelayanan yang seperti apa yang bisa memenuhi tingkat kepuasan pemohon?
4. Apa keunggulan menggunakan aplikasi M-paspor?
5. Apa kekurangan menggunakan aplikasi M-paspor?
6. Kesulitan apa yang di rasakan pemohon saat menggunakan M-paspor?
7. Seberapa puas pemohon dalam menggunakan aplikasi M-paspor dan apa alasannya?
8. Apa saran pemohon dalam menggunakan M-paspor?
9. Apa keunggulan pemohon mendaftar paspor secara Walk in di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember?
10. Apa kekurangan pemohon mendaftar paspor secara Walk in di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember?
11. Bagaimana pendapat pemohon terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan selama pembuatan paspor secara Walk in di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember?
12. Seberapa puas pemohon mendaftar paspor secara Walk in di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember?
13. Apa saran pemohon dalam mendaftar paspor secara Walk in di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM



Jl. Mataram No. 01 Mangrove Kalivates Jember Jawa Timur Kode Pos 68136 Telp (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail febi@uinkhas.ac.id Website https://febi.uinkhas.ac.id/

Nomor : B-1549 /Un.22/7 a/PP.00 9/09/2023 04 September 2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Imigrasi Imigrasi kelas I TPI Jember
Jl. Letjen Panjaitan No.47, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari,
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nada Ayu Salsabilla
NIM : E20192065
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.






Asn, Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nur Widyawati Islami Rahayu





No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	04 September 2023	Mengajukan Surat Permohonan Izin Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember	
2.	04 September 2023	Mengajukan Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian Ke Dinas Bangkeshangpol	
3.	05 September 2023	Mendapatkan Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember dari Dinas Bangkeshangpol	
4.	11 September 2023	Mengajukan surat izin penelitian dan surat permohonan rekomendasi serta observasi lapangan ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember	
5.	14 September 2023	Melakukan wawancara dengan pemohon terkait kepuasan pelayanan menggunakan aplikasi M-Paspor dan observasi tempat penelitian	
6.	20 September 2023	Melakukan wawancara dengan pemohon terkait kepuasan pelayanan secara walk in di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember	
7.	26 September 2023	Melakukan wawancara dengan petugas wawancara di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember	
8.	10 Oktober 2023	Melakukan wawancara dengan petugas wawancara di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember	
9.	16 Oktober 2023	Melakukan wawancara dengan Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan	

Nomor : B-565/UIN.20/7/PP 00 9/09/2023

4 September 2023

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Rekomendasi**

Kepada Yth.

Kepala Bakesbangpol Kabupaten Jember

Di -

Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Salam silaturahmi kami sampaikan semoga kita senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN KHAS Jember, maka dengan ini kami mengajukan permohonan Penelitian ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember sebagai tempat pelaksanaan Penelitian/Riset mengenai Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.

Sehubungan surat permohonan tersebut, kami memohon dengan hormat kepada Kepala Bakesbangpol Kabupaten Jember untuk membuat surat rekomendasi, agar mahasiswa kami diijinkan dan diterima untuk melaksanakan Penelitian/Riset di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember selama satu bulan (11 September 2023 – 16 Oktober 2023) di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu. Adapun nama mahasiswa yang akan direkomendasi :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi
1	Nada Ayu Salsabilla	E20192065	Ekonomi Syariah

Demikian surat permohonan ini kami buat, semoga kerjasama ini dapat membawa keberkahan buat kita semua dan disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

an Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Letjen S Parman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada

Yth. Sdr. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI
Kabupaten Jember.

di -
Jember

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 074/2606/415/2023

Tentang

PENELITIAN

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 04 September 2023, Nomor: B-1569/UIN.20/7/PP.00.9/09/2023, Perihal: permohonan rekomendasi

MEREKOMENDASIKAN

Nama : Nada Ayu Salsabilla
NIM : 3578064705010003/E20192065
Daftar Tim : -
Instansi : UIN KHAS JEMBER/ EKONOMI SYARIAH/ EKONOMI SYARIAH
Alamat : Jl. Mataram No.1, Karang Miuwo, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68136
Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian *dengan judul/terkait* Analisis Kepuasan Pelayanan Pemohon Terhadap Pembuatan Passpor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember
Lokasi : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jember
Jl. Letjen Panjaitan No.47, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

Waktu Kegiatan : 11 September 2023 s/d 16 Oktober 2023

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
 2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
 3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.
- Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember

Tanggal : 05 September 2023

KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER

Ditandatangani secara elektronik



j-krep.jemberkab.go.id

Drs. SIGIT AKBARI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19650309 198602 1 002



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

Nomor : W.15.IMI.IMI.4.UM.01.01-7434
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan
Selesai melaksanakan Penelitian

23 Oktober 2023

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
di Jember

Bahwa berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Nomor B.1569/Un.22/7.a/PP.00.9/09/2023, tanggal 04 September 2023, hal Permohonan Izin Penelitian. Dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Nada Ayu Salsabilla
NIM : E20192065
Program Studi : Ekonomi Syariah

telah selesai melaksanakan Penelitian mengenai Analisis Kepuasan Pemohon Layanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember mulai tanggal 11 September s.d. 16 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,



Erdiansyah, S.H., M.M.
NIP 196712011990031001

Tembusan:
- Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 08136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nada Ayu Salsabilla
NIM : E20192065
Semester : XI (Sebelas)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 17 September 2024

Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Dr. Sofiah, M.E.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nada Ayu Salsabilla
NIM : E20192065
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis kepuasan pelayanan pemohon terhadap pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 TPI Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan Aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada Aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 7 Oktober 2024
Operator Aplikasi DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Luluk Musfirah





DOKUMENTASI



Wawancara dengan bapak Risma Nopriyandi selaku Kepala Subseksi Pemeriksaan Keimigrasian



Wawancara dengan bapak M. Ismianto selaku Pegawai Wawancara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember



Wawancara dengan bapak Andika Pradana selaku Pegawai Wawancara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember



Wawancara dengan pemohon Walk In, Bapak Rijal Gibran



Wawancara dengan pemohon Walk In, Ibu Mina



Wawancara dengan pemohon menggunakan Aplikasi M-Paspor, Ibu Hari Diah Ismani



Wawancara dengan pemohon menggunakan Aplikasi M-Paspor, Muhammad Sufar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI AHMAD SYADID



Wawancara dengan pemohon menggunakan Aplikasi M-Paspor, Nuri



Wawancara dengan pemohon menggunakan Aplikasi M-Paspor, Andriani

BIODATA PENULIS



A. BIODATA DIRI

Nama : Nada Ayu Salsabilla
NIM : E20192065
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Mei 2001
Alamat : Pakis Tirtosari 6-A/10 Surabaya
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
No. Telepon : 0813-2908-9135
Email : cacab1483@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

No	Lembaga/Instansi	Tahun
1	TK Al-Hidayah Surabaya	2006-2007
2	SDN Buduran Sidoarjo	2007-2013
3	Mts. Unggulan Amanatul Ummah Surabaya	2013-2016
4	SMA Unggulan Amanatul Ummah Surabaya	2016-2019
5	UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	2019-2024