



Judul Skripsi :

**RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (ANALISIS INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TEMPAT
Pemeriksaan Imigrasi Depok)**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik

Nama: Rasya Alferina Hasna D.

NIM: 1810413128



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

Skripsi

**RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI DEPOK)**



*Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Awal Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Politik*

Disusun Oleh :

Rasya Alferina Hasna Dewi – 1810413128

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Rasya Alferina Hasna Dewi

NRP 1810413128

Program Studi : Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Januari 2023

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a red and yellow 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the number '10000' and the text 'SERBUH RUP. 10000' and 'D2206AJX4 963 2023'.

Rasya Alferina Hasna D

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rasya Alferina Hasna Dewi
NRP : 1810413128
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI DEPOK)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya :

Dibuat di : Jakarta, 4 Januari 2023

Pada tanggal : 4 Januari 2023

Yang menyatakan,



Rasya Alferina Hasna Dewi

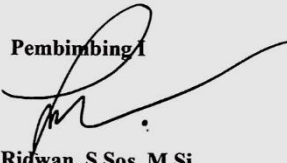
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

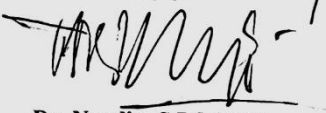
Nama : Rasya Alferina Hasna Dewi
NIM : 1810413128
Program Studi : Ilmu Politik
Judul Skripsi : Relasi Kekuasaan dalam Pembuatan Paspor (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

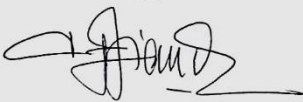
Pembimbing I


Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si

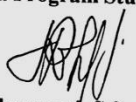
Penguji I


Dr. Nurdin, S.Pd. M.Si

Penguji II


Dra. Angela Efianda, M.Si

Ketua Program Studi


Restu Rahmawati, S.Sos.,MA

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian: 4 Januari 2023

**RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (ANALISIS
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI DEPOK)**

RASYA ALFERINA HASNA DEWI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam proses relasi Kekuasaan dalam pembuatan paspor yang terjadi dalam analisis indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok dengan menggunakan teori Dimensi Kualitas Pelayanan Parasuraman, Berry & Zethaml, yang menekankan pada aspek *tangible* (Bukti Langsung), *reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) dan menggunakan teori Relasi Kekuasaan Michel Foucault. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini Teknik analisis yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya relasi kuasa pejabat kantor imigrasi dengan pengguna jasa yang terjadi dalam pembuatan paspor yang dinilai melenceng dari ketetapan kebijakan yang tertera dalam payung hukum dan menurunnya kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Sehingga kesimpulannya bahwa terdapat relasi kekuasaan dalam pembuatan paspor (analisis indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Paspor, Relasi Kuasa

**RELATIONS OF POWER IN PASSPORT MAKING (ANALYSIS OF
PUBLIC SATISFACTION INDEX IN CLASS I IMMIGRATION OFFICE
NON IMMIGRATION CHECK PLACE DEPOK)**

RASYA ALFERINA HASNA DEWI

ABSTRACT

This study aims to find out more about the process of power relations that occur in passport making that can affect the quality of passport making services on community satisfaction at the Immigration Office Class I Non Immigration Checkpoint Depok by using the theory of Service Quality Dimensions, from Parasuraman, Berry & Zethaml which emphasizes the tangible aspect, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and uses Michel Foucault's theory of power relations. The method used is descriptive qualitative using primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. In this study, the analytical techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The final results of this study indicate that there is a power relations between immigration office officials and service users that occurs in passport making which is considered to deviate from the policy provisions contained in the legal umbrella and decreased public satisfaction with the quality of passport making services. . at the Class I Non-Immigration Checkpoint, Depok Immigration Office. So it can be concluded that there is a power relations in passport making (Case Study of Quality Dimensions of Passport Making Services at Class I Immigration Offices Non Depok Immigration Checkpoints).

Keywords: Service Quality, Passport Service, Power relations

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan Oktober 2021 ini adalah Relasi Kekuasaan dalam Pembuatan Paspor (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok). Skripsi ini menjadi suatu bukti bahwa mahasiswa telah menuntaskan kuliah jenjang program Strata-1 dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik. Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya tidak dapat terselesaikan tanpa ada dukungan yang luar biasa dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kesehatan dan kesempatan dalam menyelesaikan Skripsi ini hingga selesai.
2. Orang tua tersayang yang telah memberikan doa serta dukungan baik moral maupun materi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ridwan, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing 1, dan juga Ibu Dra. Angela Efianda M.Si, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan kritik dan masukan-masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Para Narasumber dari Kantor Imigrasi Depok, Bapak Arian Dhika selaku Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan, Bapak Lukman Hakim, Bapak Randy Muhammad Ihsan, Bapak Steven, dan Bapak Ramli dan juga dari para pemohon yang sudah membantu dan bersedia untuk di wawancara, yaitu Mba Okti, Mas Gusman, Bu siti, Bu neta, Mas Patrick, Tante Santi, Tante Winny, Tante Henny.
5. Sahabat-sahabat penulis (Dimas, Rahma, Lia, Tiara, Rai, Sasa, Ara, Risa, Vania, Tyas, Saskia, Riska, Zafir, Teman teman tj1 (Agung, Kibo, Aul, Pule, Uti, Abo, Ilham, Dwiki, Kayyis), Teman teman tiup lilin (Afi, Ibeng, Mae,Uti,Mba Desita), Raihan, Severi, dll), keluarga yang telah mendukung dan membantu serta memberikan doa selama menyelesaikan Skripsi.

Dukungan semua pihak yang penulis sebutkan diatas sangat berarti, sebab sangat berpengaruh terhadap terselesaikannya skripsi ini dengan sebaik-baiknya bahkan selama penulis menjalani proses pendidikan Strata Satu (S-1). Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, demi menambah wawasan dan pengetahuan, penulis sangat mengharapkan masukan dari semua pihak yang bersifat membangun hingga lebih sempurna. Penulis juga berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 4 Januari 2023



Rasya Alferina Hasna Dewi

Daftar Isi

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	7
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Akademis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Konsep dan Teori Penelitian	17
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Relasi Kekuasaan	19
2.1.3 Pelayanan Publik.....	21
2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	26
2.1.4 Electronic Government (E-Government).....	27
2.1.5 Electronic Governance (E-Governance)	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28

BAB III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Observasi.....	31
3.3.2 Wawancara.....	31
3.3.3 Dokumentasi	32
3.4 Sumber Data	33
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	33
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Tabel Rencana Waktu.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Kota Depok.....	36
4.1.2 Kondisi Geografis Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.....	37
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi.....	39
4.1.5 Uraian Tugas Pokok Organisasi.....	40
4.1.6 Kepegawaian.....	43
4.1.7 Syarat Pembuatan Paspor RI.....	45
4.1.8 Syarat Pembuatan Paspor Anak.....	46
4.1.9 Ketentuan Pemohon Paspor saat wawancara dan foto.....	47
4.1.10 Alur Pembuatan Paspor.....	48
4.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.....	50
4.2 Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.....	66

4.2.1 Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	69
4.2.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	72
4.2.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)... ..	83
4.2.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	90
4.2.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	94
4.3 Relasi Kekuasaan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	101
5.2.1 Saran Praktis.....	101
5.2.2 Saran Teoritis	102
Daftar Pustaka	103

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Kerangka Berpikir.....	31
Tabel 2.1 Jadwal Rencana Waktu Penelitian	35
Tabel 3.1 Struktur Organisasi	40
Tabel 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 5.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	45
Tabel 6.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan... ..	46
Tabel 7.1 Data Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok... ..	71
Tabel 8.1 Jumlah Kuota Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok	77

Daftar Gambar

Gambar 1 Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.....	38
Gambar 2 Ketentuan Pemohon saat wawancara dan foto.....	48
Gambar 3 Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok	70
Gambar 4 Alur Proses Permohonan Paspor	73
Gambar 5 Cara Pembayaran Paspor Melalui ATM	80
Gambar 6 Layanan Whatsapp Gateway dan Web Kantor Imigrasi Depok.....	88