

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang mempunyai arus globalisasi orang masuk dan keluar wilayah Indonesia, yang disebut dengan keimigrasian. Dengan adanya arus globalisasi orang masuk dan keluar serta meningkatnya permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri tentunya membutuhkan Surat Perjalanan Indonesia atau biasa disebut Paspor. Dokumen untuk pembuatan paspor mencakup KTP, KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran atau surat baptis, Akta perkawinan atau buku nikah, Ijazah dan tambahan paspor lama jika ingin melakukan perpanjangan paspor. Untuk keterangan lebih lanjut mengenai dokumen untuk pembuatan paspor dapat diakses pada laman <https://depok.imigrasi.go.id/>, termasuk berkas yang harus dicetak saat mendaftar antrean secara online, kemudian datang ke kantor Imigrasi sesuai dengan waktu yang dipilih pada saat pendaftaran online, antre dan melakukan proses wawancara dan pengambilan foto dan sidik jari. Setelah proses wawancara, pemohon melakukan pembayaran pembuatan paspor serta administrasi. Proses pembayaran dapat dilakukan melalui bank. Estimasi proses pembuatan paspor selesai dalam empat hari kerja hingga satu minggu. Pemohon paspor bisa mengambil paspor sesuai dengan jadwal yang ditentukan dengan membawa tanda terima saat proses wawancara. (Bhayangkara, 2021)

Menurut Kementerian Hukum dan HAM, Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian di mana warga suatu negara tersebut dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor.

Paspor tersebut nantinya akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa, yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan. Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempalnya.

Pelayanan keimigrasian yang memberikan pelayanan prima kepada publik, mengingat keimigrasian memiliki tugas dalam bidang perlintasan negara. Pelayanan pembuatan paspor dibutuhkan oleh masyarakat karena sebagai persyaratan mobilitas masyarakat ketika akan pergi ke mancanegara (Irawan, Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2018). Pembuatan paspor akan memudahkan masyarakat untuk bermobilitas taraf internasional, mendorong proses pembangunan melalui kerja sama, dan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Menurut Evans dan Lindsay (1997) Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumennya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan. Salah satunya dengan menghadirkan suatu alat yang biasa dikenal dengan istilah *electronic government* atau *e-government*.

Pengembangan dan pemanfaatan *e-government* sudah menjadi salah satu upaya pendukung berbasis elektronik terhadap kinerja pemerintah. Hal

tersebut guna menyelenggarakan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Sesungguhnya strategi pengintegrasian akan teknologi dan informasi, terutama penggunaan internet dalam mencakup segala bentuk aspek kegiatan dan aktivitas pemerintahan sudah lama diterapkan oleh negara-negara maju dan kaya raya. Pengembangan e-government disuatu wilayah dapat dikatakan sudah menjadi suatu kebutuhan baik dari segi pemerintahan maupun bagi masyarakat. Melalui program e-government, masyarakat bisa melakukan layanan permohonan paspor online yaitu APAPO (Antrian Permohonan Paspor Online) atau yang sekarang sudah mengalami perubahan menjadi M-Paspor. Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*. (Charani Nurriszha, 2020)

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Umumnya harapan adalah keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterima.

Kualitas pelayanan di kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok tersebut membuat sebuah kebijakan online yang dinamakan APAPO (Antrian Permohonan Paspor Online) adalah aplikasi untuk membuat paspor online, agar memudahkan masyarakat mengakses pengurusan paspor dengan antrian berbasis waktu, jadi para pemohon hanya datang sesuai dengan jam dan tanggal yang sudah ditentukan. APAPO ini sudah berjalan dalam dua versi, versi pertama telah

Rasya Alferina Hasna Dewi, 2023

*RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, S1 Ilmu Politik

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

dilaksanakan pada tahun 2017, versi kedua dilaksanakan pada bulan Januari 2019, dan versi ketiga telah diubah menjadi M-Paspor pada bulan Juni 2022. 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 (Nurriszha A. Charani, 2020). Pihak kantor Imigrasi Kota Depok, menetapkan bahwa dari awal pandemi tahun 2020, hanya disediakan kuota sebesar 60 pendaftar online setiap harinya.

Kebijakan Online ini tentu memiliki payung hukum yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Undang-Undang ini menjelaskan setiap warga negara Indonesia berhak melakukan perjalanan ke luar atau masuk wilayah Indonesia. Pasal 8 Ayat 1 Undang-Undang ini yang berbunyi “Setiap orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku”. Pasal 1 Ayat 16 Undang-Undang ini yang berbunyi “Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu”. Dan Pasal 1 Ayat 10 Undang-Undang ini berbunyi “Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan Fungsi Keimigrasian”. Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri harus memiliki surat perjalanan yakni Paspor. Sehingga peran kantor Imigrasi sebagai penyedia layanan publik, berupa penerbitan paspor itu sangat penting. (Sukmawati, 2020).

Permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pembuatan paspor online di kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok tersebut memiliki suatu permasalahan, baik dari sisi pengawasan maupun pertanggung jawaban yang masih menjadi pertimbangan besar dari pihak masyarakat di karenakan:

- Masyarakat yang belum siap untuk menghadapi perubahan teknologi sekarang, atau masyarakat yang belum mengerti pendaftaran secara online. Contohnya menurut observasi, seperti masyarakat yang sudah berusia 60 keatas tidak mengerti cara menggunakan APAPO/M-Paspor tersebut, maupun masyarakat dengan kurangnya pendidikan atau putus sekolah.
- Masih ditemukannya relasi kekuasaan yang melibatkan kerjasama dengan pejabat imigrasi dengan alasan berteman dekat, satu keluarga, dan ikatan dinas untuk mempercepat proses pembuatan paspor untuk keuntungan pribadi melalui penyalahgunaan kekuasaan.
- Adanya kendala yang terjadi oleh sistem maupun jaringan yang mengalami gangguan sehingga menyebabkan pembuatan paspor lambat, dan tidak ada jangka waktu kepastian penerbitan paspor.
- Kinerja Pegawai yang masih dianggap lambat.
- Salah satu sarana dan prasarana yaitu lahan parkir tidak ada.

Standar Operasi Prosedur (SOP) atau disebut juga sebagai "Prosedur" adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan kebijakan dan aktivitas produksi seperti yang ditetapkan dalam pedoman. Prosedur merupakan instruksi tertulis sebagai pedoman dalam menyelesaikan sebuah tugas rutin atau tugas yang berulang dengan cara yang efektif dan efisien, untuk menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan (Soemohadiwidjojo, 2014). Menurut Kenneth A. Friedman, PhD, SOP ini merupakan kesepakatan tertulis yang berisi aturan, kebijakan, spesifikasi teknis yang harus digunakan secara konsisten untuk menjamin proses, produk dan jasa yang menjadi luarannya sesuai dengan tujuan dan kualitas yang ditentukan (Badan Penjaminan Mutu Universitas, 2019:1)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis, permasalahan yang terjadi seperti system atau jaringan yang masih mengalami gangguan sehingga proses dalam pembuatan paspor masih lambat, tidak ada jangka waktu kepastian paspor selesai, masih banyaknya masyarakat belum paham dengan adanya kebijakan secara online (APAPO

Rasya Alferina Hasna Dewi, 2023

*RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, S1 Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

atau M-Paspor) atau masih banyaknya masyarakat dengan kurangnya teknologi sekarang, kinerja pegawai yang masih dianggap lambat, dan salah satu sarana dan prasarana khususnya di lahan parkir tidak ada. Ketidakjelasan waktu penyelesaian layanan paspor, sistem atau jaringan yang masih mengalami gangguan, dan banyaknya masyarakat yang belum mengerti pendaftaran secara online merupakan keluhan masyarakat yang sering terjadi dalam pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.

Berdasarkan pra-wawancara penulis, pemohon jasa pembuatan paspor, pernah mengalami keterlambatan pembuatan paspor yang tidak sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu maksimum 3 hari kerja, tetapi masih terjadi keterlambatan hingga 1 minggu penyelesaian karena menunggu sistem atau jaringan dari pusat kembali stabil. Perihal diatas tidak sesuai dengan prinsip kecepatan dan ketepatan waktu yang mewajibkan pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang tidak menentu ini menjadi kendala yang dihadapi masyarakat yang menginginkan pelayanan pembuatan paspor segera diselesaikan. Kemudian tentang ketersediaan sarana dan prasarana di tempat pembuatan paspor di kantor Imigrasi Depok, tidak adanya lahan parkir yang tersedia untuk masyarakat yang menggunakan jasa imigrasi. Kendala lain yang ditemukan adalah melihat dari hasil pra-wawancara dengan kepala Subseksi Dokumen Perjalanan Bapak Arian Dhika mengatakan bahwa kantor imigrasi menyediakan layanan pembuatan paspor yang transparansi, tetapi pada buktinya masih banyaknya masyarakat belum mengerti pendaftaran secara online, masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya sosialisasi terkait kebijakan online tersebut (APAPO atau M-Paspor). Kemudian berdampak pada penurunan kepuasan pelayanan masyarakat.

Penurunan kepuasan pelayanan ini kemudian dimanfaatkan oleh beberapa oknum yang memiliki relasi kekuasaan pada pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi

Depok. Relasi kekuasaan ini bersifat kompleks karena Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan memanfaatkan kekuasaannya untuk kepentingan pribadi yang berdampak ke pelayanan yang tidak akuntabilitas dan terbuka ke masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat lain yang sudah sesuai dengan SOP diatur terhambat, atau dengan kata lain berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa pelayanannya kurang sesuai dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat, atau tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan karena permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Depok. Observasi awal yang dilakukan penulis dengan masyarakat, yang mengeluhkan tentang pembuatan paspor yang memakan waktu lama, karenanya masyarakat mencari jalan pintas dengan melakukan kecurangan penyalahgunaan relasi kuasa pejabat imigrasi.

Foucault mengakui bahwa ada sekian banyak kekuatan dan kuasa yang menyebar luas dalam relasi antar manusia. Kekuatan-kekuatan ini ditemukan dalam berbagai aspek relasi antar manusia, misalnya relasi antar manusia dengan manusia lain dan juga relasi manusia dengan lingkungan dan situasi mereka, dan lain-lain. Foucault meneliti Kekuasaan lebih pada individu, subjek dalam lingkup yang paling kecil. Karena kekuasaan menyebar tanpa bisa dilokalisasi dan meresap ke dalam seluruh jalinan perhubungan sosial. Kekuasaan beroperasi dan bukan dimiliki oleh oknum siapa pun dalam relasi-relasi pengetahuan, ilmu, lembaga-lembaga. Lagipula sifatnya bukan represif, melainkan menormalisasikan susunan-susunan masyarakat. (Syafiudin, 2018)

Adanya relasi kuasa oknum pejabat imigrasi dalam proses kebijakan pelayanan pembuatan paspor, seharusnya dilakukan dengan prosedur yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (Permen PAN & RB 15/2014, 2014).

Dan tujuannya agar tidak adanya pejabat pelayanan yang mengambil keuntungan pribadi melalui penyalahgunaan kekuasaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok masih belum maksimal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok harus dapat melaksanakan kualitas pelayanan yang lebih baik dengan tidak adanya relasi kekuasaan yang terjadi. Sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor, maka Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor. Karena terjadinya fenomena tersebut di atas dan melihat masih kurangnya tingkat pelayanan, berdasarkan uraian tersebut maka penulis terdorong untuk mengambil judul “Relasi Kekuasaan dalam Pembuatan Paspor (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)”

## 1.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang berjudul “Relasi Kekuasaan dalam Pembuatan Paspor (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok) untuk memperkaya materi, menambah pengetahuan, dan dapat dipertanggungjawabkan penulis menggunakan literatur yang didapat dari jurnal-jurnal, buku-buku ilmiah, serta sumber-sumber tercetak dan lain-lain. Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan beberapa jurnal dan buku untuk memberitahukan kepada pembaca tentang hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang tentunya berhubungan dengan penelitian ini.

Pada Jurnal pertama yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda” yang ditulis oleh Bambang Irawan, pada tahun 2017, fakultas Ilmu Administrasi Negara Universitas Mulawarman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda

Rasya Alferina Hasna Dewi, 2023

*RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, S1 Ilmu Politik

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

secara keseluruhan berada pada rata-rata skor 3,08 pada interval 2.51-3.25, sehingga masuk dalam kategori BAIK. Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah Kebersihan lingkungan kantor seperti kebersihan toilet dan kamar mandi, ruang tunggu dan tempat parkir kendaraan yang lebih representative, memberikan pelayanan coffee break, print gratis dan akses wifi gratis, menyediakan fasilitas layanan fotocopy, dan diperlukan loket bank yang berada pada kawasan imigrasi untuk mempermudah pembayaran biaya paspor. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sementara dibandingkan penulisan saya dengan penelitian terdahulu yang membedakan adalah metode penelitain, permasalahan yang terjadi, teori yang digunakan dan lokasi penelitian itu berbeda, dan judul yang digunakan. Hasil analisis data IKM di Kantor Imigrasi Depok dikategorikan sangat baik, Metode Penelitian saya adalah Deskriptif Kualitatif, Permasalahannya seperti jaringan atau sistem yang masih mengalami gangguan, masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti alur pendaftaran secara online, kinerja pegawai yang dianggap lambat, salah satu sarana dan prasarana yaitu lahan parkir tidak ada dan Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan dan Pegawai Kantor Imigrasi berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa pelayanannya kurang sesuai dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat, atau tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan karena permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Depok. kemudian Teori yang digunakan oleh penulis adalah Teori Dimensi Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian/Empati (*Emphaty*) dan Teori Relasi Kekuasaan Michel Foucault. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan peneliti terletak di kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok, di Jalan Grand Depok City. Dan judul terkait membahas relasi kekuasaan.

Jurnal yang kedua dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak” yang ditulis oleh Ayu Resti Oktavianti, pada tahun 2016.

Rasya Alferina Hasna Dewi, 2023

*RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, S1 Ilmu Politik

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Fakultas Ekonomi, Universitas Muhamadiyah Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak secara keseluruhan sudah dikategorikan BAIK, tetapi tidak dipungkiri bahwa terdapat permasalahan yang kurang memuaskan yaitu variabel *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah Keandalan fasilitas yang ada di dalam ruang tunggu, tampilan petugas yang rapi, prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, dan Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sementara dibandingkan penulisan saya dengan penelitian terdahulu yang membedakan adalah metode penelitian, permasalahan yang terjadi, teori yang digunakan dan lokasi penelitian itu berbeda, dan judul yang digunakan. Hasil analisis data IKM di Kantor Imigrasi Depok dikategorikan sangat baik, Metode Penelitian saya adalah Deskriptif Kualitatif, Permasalahannya seperti jaringan atau sistem yang masih mengalami gangguan, masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti alur pendaftaran secara online, kinerja pegawai yang dianggap lambat, salah satu sarana dan prasarana yaitu lahan parkir tidak ada dan Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan dan Pegawai Kantor Imigrasi berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa pelayanannya kurang sesuai dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat, atau tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan karena permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Depok. kemudian Teori yang digunakan oleh penulis adalah Teori Dimensi Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian/Empati (*Emphaty*) dan Teori Relasi Kekuasaan Michel Foucault. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan peneliti terletak di kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok, di Jalan Grand Depok City. Dan judul terkait membahas relasi kekuasaan.

Yang ketiga, Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas

Rasya Alferina Hasna Dewi, 2023

*RELASI KEKUASAAN DALAM PEMBUATAN PASPOR (Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, S1 Ilmu Politik

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

I Tanjung Perak Surabaya”, yang ditulis oleh Agus Yulianto, pada tahun 2012, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini adalah besarnya indeks kepuasan masyarakat pada kualitas kinerja pelayanan yang diperoleh di Kantor Imigrasi kelas I Tanjung Perak Surabaya adalah 70,92 sehingga dapat dikategorikan BAIK dan memiliki mutu pelayanan B. Dari ke 14 unsur pelayanan yang terbaik adalah Unsur Kenyamanan Lingkungan (U13) dan Unsur Keamanan Pelayanan (U14) dengan nilai IKM 0,211, Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya, agar tetap dengan SOP yang sudah diatur dan mengurus sendiri. Metode yang dipakai adalah Kuantitatif. Sementara dibandingkan penulisan saya dengan penelitian terdahulu yang membedakan adalah metode penelitian, permasalahan yang terjadi, teori yang digunakan dan lokasi penelitian itu berbeda, dan judul yang digunakan. Hasil analisis data IKM di Kantor Imigrasi Depok dikategorikan sangat baik, Metode Penelitian saya adalah Deskriptif Kualitatif, Permasalahannya seperti jaringan atau sistem yang masih mengalami gangguan, masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti alur pendaftaran secara online, kinerja pegawai yang dianggap lambat, salah satu sarana dan prasarana yaitu lahan parkir tidak ada dan Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan dan Pegawai Kantor Imigrasi berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa pelayanannya kurang sesuai dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat, atau tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan karena permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Depok. kemudian Teori yang digunakan oleh penulis adalah Teori Dimensi Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian/Empati (*Emphaty*) dan Teori Relasi Kekuasaan Michel Foucault. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan peneliti terletak di kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan

Imigrasi Depok, di Jalan Grand Depok City. Dan judul terkait membahas relasi kekuasaan.

Yang keempat, Jurnal dari Agus Febriyanto yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, Tahun 2012. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jember (UNEJ). Hasil pengukuran IKM yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004, menunjukkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah unsur prosedur pelayanan yaitu sebesar 2,96. Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah memahami alur pembuatan dokumen paspor yang telah disediakan, sehingga pemohon mengkuasakan pembuatan paspornya melalui biro jasa dengan konsekuensi semakin mahalnya biaya pelayanan dari ketetapan yang telah ditentukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, dan Metode Penelitian yang dipakai Deskriptif Kuantitatif. Sementara dibandingkan penulisan saya dengan penelitian terdahulu yang membedakan adalah metode penelitain, permasalahan yang terjadi, teori yang digunakan dan lokasi penelitian itu berbeda, dan judul yang digunakan. Hasil analisis data IKM di Kantor Imigrasi Depok dikategorikan sangat baik, Metode Penelitian saya adalah Deskriptif Kualitatif, Permasalahannya seperti jaringan atau sistem yang masih mengalami gangguan, masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti alur pendaftaran secara online, kinerja pegawai yang dianggap lambat, salah satu sarana dan prasarana yaitu lahan parkir tidak ada dan Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan dan Pegawai Kantor Imigrasi berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa pelayanannya kurang sesuai dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat, atau tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan karena permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Depok. kemudian Teori yang digunakan oleh penulis adalah Teori Dimensi Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian/Empati (*Emphaty*)

dan Teori Relasi Kekuasaan Michel Foucault. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan peneliti terletak di kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok, di Jalan Grand Depok City. Dan judul terkait membahas relasi kekuasaan.

Yang kelima, skripsi dari Fikih Anshori yang berjudul Upaya Penanggulangan Calo Dalam Pengurusan Paspor Republik Indonesia (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan). Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat bentuk-bentuk pelanggaran dalam pengurusan Paspor Republik Indonesia, kemudian adanya upaya penagulangan praktek percaloan Paspor di kalangan internal Kantor Imigrasi, yaitu memperketat pengawasan secara berjenjang dari pejabat tertinggi kepada bawahan, memberikan pemahaman kepada seluruh Pegawai Imigrasi disetiap kesempatan tentang bahayanya praktek percaloan terhadap nama baik individu maupun instansi, melakukan pendekatan melalui kegiatan rohani yang diselenggarakan setiap seminggu sekali, sehingga para Pegawai Imigrasi akan selalu sadar bahwa kegiatan percaloan paspor melanggar ketertiban dalam pelayanan publik dan apabila ada oknum Pegawai Imigrasi yang melakukan tindakan percaloan dalam pengurusan paspor, maka akan diperiksa melalui alur Berita Acara Pemeriksaan kemudian akan diberikan sanksi administrasi berupa surat teguran secara tertulis dan akan dimutasi ke bagian/bidang lain guna pembinaan, permasalahan yang terjadi adalah penerbitan paspor dengan data yang tidak benar, artinya bahwa seseorang dapat memiliki paspor dengan data yang tidak sesuai dengan kenyataan pemiliknya, dan metode penelitian adalah deskriptif kualitatif. Sementara dibandingkan penulisan saya dengan penelitian terdahulu yang membedakan adalah metode penelitain, permasalahan yang terjadi, teori yang digunakan dan lokasi penelitian itu berbeda, dan judul yang digunakan. Hasil analisis data IKM di Kantor Imigrasi Depok dikategorikan sangat baik, Metode Penelitian saya adalah Deskriptif Kualitatif, Permasalahannya seperti jaringan atau sistem yang masih mengalami gangguan, masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti alur pendaftaran secara online,

kinerja pegawai yang dianggap lambat, salah satu sarana dan prasarana yaitu lahan parkir tidak ada dan Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan dan Pegawai Kantor Imigrasi berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa pelayanannya kurang sesuai dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat, atau tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan karena permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Depok. kemudian Teori yang digunakan oleh penulis adalah Teori Dimensi Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yaitu bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian/Empati (*Emphaty*) dan Teori Relasi Kekuasaan Michel Foucault. Sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan peneliti terletak di kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok, di Jalan Grand Depok City. Dan judul terkait membahas relasi kekuasaan.

Menyikapi fenomena-fenomena yang terus menerus berdatangan dari masyarakat, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan menjadi sebuah kepuasan oleh masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengangkat dengan judul : **Relasi Kekuasaan dalam Pembuatan Paspor ( Analisis indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok)**

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

- (1) Bagaimana Relasi Kuasa dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Didalam Penyusunan penelitian ini ada tujuan yang ingin dicapai oleh penulis yaitu:

- (1) Untuk Mengetahui Relasi Kuasa dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Secara umum hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis dan manfaat teoritis diantaranya:

### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih mendalam dan dapat memanfaatkan sebagai referensi awal tentang relasi kuasa dalam pembuatan paspor (Studi kasus dimensi kualitas pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok )sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaca dalam menerapkan ilmu pengetahuannya dan utamanya bisa dijadikan bahan acuan dalam penulisan karya tulis dengan latar belakang yang sama kedepannya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait hal relasi kuasa pembuatan paspor yang mengakibatkan kualitas pelayanan yang belum maksimal yang tepat dan sesuai dengan kondisi yang ada, utamanya mengenai kepuasan masyarakat.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan gambaran atau sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian ( Akademis, Praktis ), dan sistematika penulisan.

#### **A. Latar Belakang**

Latar belakang masalah digambarkan dengan ruang lingkup masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif, (teori yang kemudian di buktikan dengan pencarian fakta), dari ruang lingkup yang paling umum, sampai ke spesifik, yang relevan dengan judul skripsi.

#### **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digambarkan dengan sebuah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya

#### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah digambarkan dengan pertanyaan dari suatu masalah yang implisit secara tepat atas aspek yang ingin diteliti seperti yang dipaparkan di latar belakang masalah.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian, terhadap masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian digambarkan dengan menjelaskan sebuah manfaat akademis maupun praktis dari diadakannya penelitian ini.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan gambaran atau sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Penelitian**

Konsep penelitian digambarkan dengan suatu hal atau persoalan yang perlu dirumuskan. Dalam merumuskan suatu pengertian kita harus dapat menjelaskan sesuai dengan maksud peneliti dalam memakainya.

### **B. Teori Penelitian**

Mengkaji berbagai teori dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian Menyusun secara teratur dan rapi yang digunakan untuk merumuskan hipotesis.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kerangka Berfikir menggambarkan alur pikiran penelitian sebagai kelanjutan dari kajian teori penelitian untuk memberikan penjelasan kepada pembaca terkait anggapan peneliti dalam pernyataan hipotesisnya.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Objek Penelitian**

Penelitian merupakan cara ilmiah untuk memahami dan memecahkan masalah sehingga didapatkan kebenaran yang sifatnya kebenaran ilmiah.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian terdiri dari penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif dan deskriptif. Secara etimologi, atau ilmu bahasa, penelitian memiliki arti mencari fakta-fakta yang baru dan dikembangkan menjadi suatu teori untuk memperdalam dan memperluas ilmu tertentu.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Konsekuensi dari data yang dikumpulkan secara tidak benar meliputi: ketidakmampuan untuk menjawab pertanyaan penelitian secara akurat

### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian menggambarkan subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut

responden (orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan).

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis Data menjelaskan tentang suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian.

#### **F. Tabel Waktu Penelitian**

Tabel waktu penelitian menjelaskan sebagaimana digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian.

### **BAB IV DATA PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

Menjelaskan mengenai objek penelitian meliputi lokasi penelitian, struktur organisasi dan sampel atau populasi yang telah ditentukan.

#### **B. Data Hasil Penelitian**

Data penelitian menjelaskan suatu fakta atau informasi yang didapatkan dari hasil pengukuran sesuatu, bisa dalam bentuk angka-angka maupun kata-kata, yang akan digunakan sebagai bahan analisis sebuah penelitian.

### **BAB V PEMBAHASAN**

#### **A. Pembahasan**

Pada sub bab ini dilakukan pembahasan secara lebih terperinci terhadap hasil analisis data ( kualitatif maupun kuantitatif ).

### **BAB VI PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dijelaskan secara singkat, jelas dan mudah dipahami.

#### **B. Saran**

Menjelaskan mengenai tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun praktis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi daftar referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi.