

**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*