

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *EAZY PASSPORT* DI MASA
PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS II TPI TANJUNG BALAI, ASAHAN**

SKRIPSI

OLEH:

RAHMA NUR NAZIA

188520134



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/10/22

Access From (repository.uma.ac.id)4/10/22

**IMPLEMENTASI PELAYANAN *EAZY PASSPORT* DI MASA
PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS II TPI TANJUNG BALAI, ASAHAN**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area*

OLEH :

RAHMA NUR NAZIA

188520134

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

ii

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/10/22

Access From (repository.uma.ac.id)4/10/22

LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Implementasi Pelayanan Eazy Passport Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan*

Nama : Rahma Nur Nazia

NPM : 188520134

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing


Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si


Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP

Pembimbing I

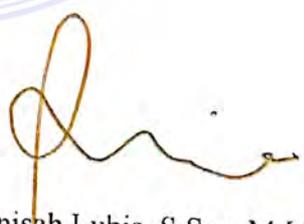
Pembimbing II

Mengetahui:




Dr. Esti Juliana Hasibuan, M.Si

Dekan Fakultas Isipol


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Ketua Program Studi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 09 September 2022



Rahma Nur Nazia

188520134

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RAHMA NUR NAZIA
NPM : 188520134
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul: Implementasi Pelayanan Eazy Passport Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 09 September 2022

Yang Menyatakan



(RAHMA NUR NAZIA)

RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Rahma Nur Nazia lahir di Desa Simpang Empat, Kabupaten Asahan, Sumatra Utara, pada tanggal 04 Juli 2000. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara yang merupakan putri dari Ayahanda Suyono dan Ibunda Nur Kamala Sari.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis mulai dari Sekolah Taman Kanak-Kanak (Tk) di Yayasan Silaturahmi Jampalan selesai pada tahun 2006. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 010028 Simpang Empat selesai pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Simpang Empat pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)-2 YAPIM Simpang Kawat jurusan Akutansi dan selesai pada tahun 2018. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi yaitu di Universitas Medan Area (UMA) dan mengambil program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

ABSTRAK

Kondisi pandemi Covid-19 ini membuat pemerintah untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya pembatasan aktivitas kehidupan normal, menjadikan pemerintahan membuat terobosan layanan agar masyarakat tetap mendapatkan layanan yang prima. Penelitian ini dilatarbelakangi karena menurunnya jumlah penerbitan paspor akibat dari pandemi Covid-19 sehingga munculnya layanan *Eazy Passport* sebagai langkah progresif dalam meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan meningkatkan intensitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan. Teori yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teori George C. Edward III dengan indikator komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Pada komunikasi sudah dilakukan secara langsung serta promosi melalui media sosial. Pada sumberdaya terkait sumberdaya non-manusia masih belum sepenuhnya tersedia untuk sumberdaya manusia sudah tercukupi sesuai tugas dan fungsi. Pada disposisi sikap pelaksanaan sudah memiliki komitmen kerja yang sama dan memberikan keamanan serta kenyamanan dalam pelayanan. Pada struktur birokrasi pelaksanaan sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP). Tetapi masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan yaitu masih kurangnya komunikasi dalam melakukan promosi melalui media cetak serta kurangnya sumberdaya non-manusia dalam ketersediaan sarana prasarana yang disediakan pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Paspor, Covid-19

ABSTRACT

The condition of the Covid-19 pandemic has made the government continue to provide services to the community. The existence of restrictions on normal life activities has made the government make service breakthroughs so that people continue to get excellent service. This research was motivated by the decline in the number of passport issuances due to the Covid-19 pandemic so that the emergence of the Eazy Passport service as a progressive step in increasing the number of passport issuances and increasing the intensity of services during the Covid-19 pandemic by the Class II TPI Immigration Office of Tanjung Balai, Asahan. The theory used in this study uses the theory of George C. Edward III with indicators of communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The purpose of this study is to explain the Implementation of Eazy Passport Services During the Covid-19 Pandemic at the Class II TPI Immigration Office of Tanjung Balai, Asahan. This research method uses a qualitative descriptive approach. The results showed that the Implementation of Eazy Passport Services at the Class II TPI Immigration Office of Tanjung Balai, Asahan has not fully run optimally. Communication has been carried out directly and promsi through social media. In resources related to non-human resources are still not fully available for human resources to be sufficient according to their duties and functions. In the disposition, the implementation attitude already has the same work commitment and provides security and comfort in service. In the bureaucratic structure, the implementation has followed the Standard Operating Procedures (SOP). However, there are still some obstacles in implementation, namely the lack of communication in promoting through print media and the lack of non-human resources in the availability of infrastructure provided by the Class II TPI Immigration Office of Tanjung Balai Asahan.

Keywords : Implementation, Service, Passport, Covid-19

KATA PENGANTAR

As'salamualaikum Wr. Wb

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, ridho dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang merupakan syarat untuk menyelesaikan perkuliahan. Judul dalam penulisan skripsi ini yaitu **“IMPLEMENTASI PELAYANAN EAZY PASSPORT DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNG BALAI, ASAHAN”**

Penulis sepenuhnya menyadari masih banyaknya kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena penulis masih memiliki ilmu pengetahuan dan pengalaman yang masih terbatas. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini. Dalam proses penyelesaian penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area
3. Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku ketua jurusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan Bimbingan, Motivasi, Arahan, Nasihat serta meluangkan waktu, tenaga dan saran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi dengan baik.
5. Bapak Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan Arahan, Saran, Nasihat serta waktu dan arahan yang bersifat membangun dalam proses penyusunan
6. Ibu Riri Rezeki Hariani, S.Sos, M.AP, Selaku sekretaris yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan.
8. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan beserta seluruh anggota yang ada di kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan yang telah bersedia memberikan saya kesempatan melakukan penelitian dan memperoleh data-data pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.
9. Kepada pegawai di Kementerian Agama Tanjung Balai Asahan selaku pemohon paspor yang bersedia menjadi narasumber untuk memperoleh informasi dalam pelayanan paspor oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Asahan.

10. Khusus untuk kedua orang tua yang saya cintai yang telah mendidik dan memberikan kasih sayangnya, serta dukungan doa dan materi yang tiada cukupnya diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Untuk sahabat seperjuangan yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi Clarita Sianipar, Kholidah, Handy Polarisma Hasibuan dan Selly Indah Anjelita
12. Seluruh teman-teman dari Administrasi Publik angkatan tahun 2018

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam ilmu pengetahuan dan kesalahan dalam penulisan maka penulis memohon maaf dengan sebesar-besarnya untuk segala kesalahan dan kepada Allah SWT penulis memohon ampun.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Medan, 09 September 2022

Penulis

Rahma Nur Nazia

188520134

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.4 Implementasi Pelayanan Publik.....	12
2.5 Paspor.....	15
2.6 Covid-19	18
2.7 Penelitian Relevan	20
2.8 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Waktu Penelitian.....	29
3.4 Informan Penelitian.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Profil Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan	35
4.1.2 Visi, Misi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan...	36

4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.....	36
4.1.4 Syarat Pemohon Paspor	42
4.1.5 Alur Penerbitan PASPOR RI.....	43
4.1.6 Alur Pelaksanaan <i>Eazy Passport</i>	43
4.1.7 Jumlah Penerbitan Paspor Tahun 2021 S/d Mei 2022 di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan.....	45
4.2 Pembahasan Penelitian.....	47
4.2.1 Impelemntasi Pelayanan <i>Eazy Passport</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan.....	47
4.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelayanan <i>Eazy Passport</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR GAMBAR

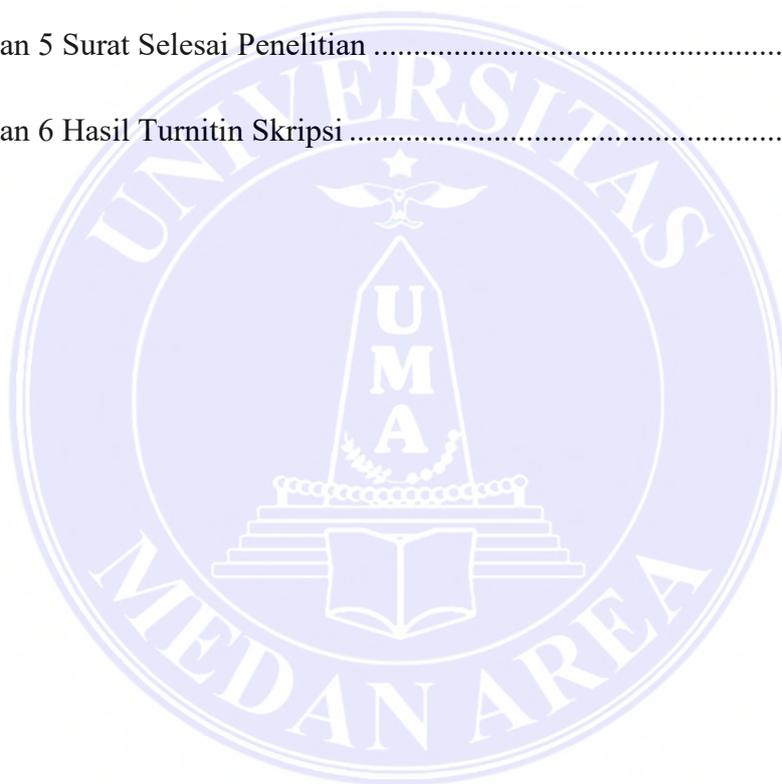
	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan.....	41
Gambar 4.2 Kunjungan sosialisasi <i>Eazy Passport</i> di PT. Inalum, Asahan yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan	48
Gambar 4.3 Promosi layanan <i>Eazy Passport</i> yang dilakukan melalui Instagram dan Facebook resmi milik Pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan	49
Gambar 4.4 Fasilitas mobil layanan paspor SPRI.....	53
Gambar 4.5 Peralatan Laptop, Kamera, Sidik Jari.....	53
Gambar 4.6 Mematuhi protokol kesehatan dengan pengecekan suhu tubuh dan menggunakan masker.....	58
Gambar 4.7 Mematuhi protokol kesehatan dengan penerapan kursi yang dilakukan dengan jaga jarak 1 meter.....	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan Tahun 2021.....	45
Tabel 4.2 Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan Tahun 2022.....	46
Tabel 4.3 SDM selaku pegawai pelaksana layanan <i>Eazy Passport</i> Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Asahan.....	51
Tabel 4.4 Sarana Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Asahan ...	52
Tabel 4.5 Biaya Paspor Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Wawancara	74
Lampiran 2 Data-Data Informan	77
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	78
Lampiran 4 Surat Balasan	82
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian	83
Lampiran 6 Hasil Turnitin Skripsi	84



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan (Mansyur, 2013: 969).

Pelayanan publik ialah pemberian jasa pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta untuk masyarakat, baik yang membayar maupun gratis agar memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Tujuan pelayanan public ialah memberikan layanan serta kepuasan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang diberi sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk menjadi target pemerintahan (Ramadana, 2020: 2-3)

Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah masih belum baik. Sehingga perlunya perbaikan dari *system* pelayanan publik untuk lebih berkembang, serta meningkatkan kualitas sumberdaya, struktur birokrasi dan meningkatkan responsivitas terhadap masyarakat sehingga memahami dengan baik apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Status pandemi virus Covid-19 sudah melanda sebagian besar populasi manusia diberbagai belahan dunia sedemikian pesat. Penyakit virus Corona sudah berubah menjadi status pandemi yang sudah mencapai titik-titik kritis, karena menyebar kesebagian negeri dengan begitu dan dapat mengakibatkan kematian. Istilah pandemi diberlakukan dan dilegalkan karena sistem penularannya begitu pesat (Masrul, 2020: 4).

Ditengah pandemi Covid 19 pemerintah telah berfikir ekstra agar tetap memberi pelayanan kepada masyarakat. Meskipun terjadinya pembatasan aktivitas kehidupan normal pemerintahan harus membuat terobosan suatu pelayanan agar masyarakat tetap mendapatkan layanan yang prima. Pada kondisi seperti ini, pemerintah dapat membuat inovasi pelayanan sehingga pelayanan publik sebagai tugas utama dari pemerintahan tetap dapat optimal meskipun terjadi pembatasan aktivitas (Sutrisna, 2021: 23).

Paspor merupakan sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah bagi warganegaranya atau orang asing yang tidak memiliki status kewarganegaraan, tetapi berdomisili di negara mana paspor itu dikeluarkan. Paspor dibutuhkan sebagai syarat melakukan perjalanan antar negara yang didalamnya terdiri dari identitas pemiliknya dan digunakan untuk perjalanan meninggalkan negaranya, mengunjungi negara luar atau transit negara (Suwarno, 2001:95)

Paspor memiliki jangka masa berlaku sampai 5 tahun, jika masa berlaku telah habis maka paspor dapat diperpanjang sebelum masa berlaku habis. Apabila paspor terdapat kerusakan, halaman penuh bahkan hilang maka kita dapat

mengurus pergantian paspor kembali. Didalam paspor selain identitas diri juga terdapat informasi kode negara, nomor paspor, tanggal terbit dan masa berlaku paspor. Paspor dapat dibawa saat seseorang akan melakukan perjalanan lintas batas negara dan kemudian saat kita sudah memasuki wilayah negara lain kita akan mendapatkan stempel ataupun lembaran visa yang direkatkan didalam paspor sebagai bukti mendapatkan izin masuk kedalam negara asing.

Menurunya jumlah penerbitan paspor karena wabah pandemi Covid 19 yang berimbas pada banyak negara melakukan penutupan sementara untuk akses orang asing yang akan masuk kenegaranya baik secara langsung maupun transit. Sehingga proses pelayanan paspor menjadi lebih sedikit dan rendahnya jumlah paspor yang akan diterbitkan. Akibat penurunan jumlah penerbitan paspor ini Direktorat Jendral Imigrasi menyampaikan surat edaran yang berisi tentang hadirnya inovasi terobosan layanan *Eazy Passport* yang merupakan suatu pelayanan paspor dilakukan secara kolektif dengan konsep datang kelokasi pemohon.

Eazy Passport merupakan pelayanan pembuatan paspor yang datang menuju kelokasi pemohon berada. Layanan ini dihadirkan sebagai langkah progresif yang dikeluarkan Direktorat Jendral Imigrasi menuju tatanan era new normal dalam memberikan pelayanan yang dilaksanakan dengan datang menuju kelokasi pemohon menggunakan mobil layanan paspor keliling atau *mobile unit* Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Sesuai Edaran Plh. Direktur Jenderal Imigrasi nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 bahwa dari pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan

paspor dimasa Covid-19 serta memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai bentuk langkah progresif dalam peningkatan jumlah penerbitan paspor dan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Berdasarkan persyaratannya layanan *Eazy Passport* menerima pemohon untuk komunitas besar sebanyak 20 sampai 50 orang. Adapun layanan *Eazy Passport* ini dapat diberikan kepada Perkantoran Pemerintahan/ BUMN/ BUMD/ Swasta, Institusi Pendidikan (sekolah/ pesantren/ asrama), TNI/ POLRI/ Komunitas/ Organisasi dan Komplek perumahan/ Apartemen. Sistem layanan *Eazy Passport* telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan tanpa perlu langsung mendatangi Kantor Imigrasi karena sistem pelayanan dilakukan dengan mendatangi lokasi pemohon. Layanan *Eazy Passport* yang hanya bisa melayani komunitas besar antara 20 sampai 50 orang dengan mengharuskan para pemohon bergabung dengan komoditas yang menggunakan layanan *Eazy Passport*. Tentunya layanan ini diperuntukkan bagi kelompok orang-orang yang sama-sama bertujuan mengurus paspor di satu wilayah lokasi yang sama.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan merupakan bagian dari penyelenggara pemerintahan salah satu tugasnya memberikan pelayanan paspor untuk masyarakat. Sesuai dengan turunnya surat edaran Direktorat Jendral Imigrasi nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 terkait layanan *Eazy Passport*. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan juga melaksanakan inovasi layanan *Eazy Passport* di wilayah lingkup cakupan kerja diantaranya Kabupaten

Asahan, Kabupaten Batubara, Kabupaten Labuhanbatu, Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Kabupaten Labuhan Batu Utara dan Kota Madya Tanjung Balai.

Seiring dengan adanya perubahan situasi/ kondisi saat melakukan pelayanan ditengah pandemi Covid-19. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan berusaha memberikan pelayanan yang optimal agar tidak terjadinya penurunan intensitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan pengembangan sistem teknologi, meningkatkan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan melalui layanan *Eazy Passport*.

Berdasarkan Ketetapan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah yang mengharuskan sistem pelayanan publik tetap berjalan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses pelayanan publik tidak bisa dilakukan seperti keadaan kondisi normal biasanya karena instansi (organisasi) perlu mengikuti kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19.

Pada situasi pandemi Covid 19 ini diprediksi akan terus terjadi penurunan pemohon paspor selama masa pandemi Covid 19 masih terjadi. Karena rumitnya proses dan prosedur untuk melakukan perjalanan ke luar negeri di tengah pandemi Covid 19 yang berimbas pada penurunan jumlah pemohon paspor. Hadirnya layanan *Eazy Passport* ini menjadi harapan bagi Keimigrasian untuk bisa meningkatkan jumlah pemohon paspor dan meningkatkan intensitas dalam pelayanan di lingkungan masyarakat.

Dengan kemudahan yang ditawarkan melalui layanan *Eazy Passport* belum menjamin banyaknya orang tertarik untuk menggunakan layanan *Eazy Passport* karena system layanan yang hanya melayani komunitas 20 sampai 50 orang akan mempersulit orang-orang untuk menjadi satu komunitas dengan jumlah orang pemohon yang mencukupi.

Pelaksanaan layanan *Eazy Passport* yang berada di luar wilayah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan tentunya berkemungkinan memunculkan kendala ataupun hambatan yang mengganggu proses pelaksanaan. Dilihat dari fasilitas yang disediakan dari layanan *Eazy Passport* tentunya berbeda dengan fasilitas yang sudah tersedia di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan karena faktor keterbatasan fasilitas yang akan dibawa menggunakan *Mobile Unit* SPRI saat melaksanakan pelayanan *Eazy Passport* kelokasi pemohon serta gangguan jaringan yang berkemungkinan besar terjadi saat pelaksanaan. Jika proses layanan *Eazy Passport* berada dilokasi yang memiliki jaringan internet tidak stabil maka proses pelayanan akan menjadi tertunda. Dan kemungkinan penularan Covid-19 akan sangat besar terjadi karena pelaksanaan diluar lokasi Kantor Imigrasi untuk itu butuh pengawasan yang ketat dan siap siaga dengan melengkapi ketersediaan alat protokol kesehatan seperti *faceshield*, masker, sarung tangan, *handsanitizer* dan lainnya.

Dalam upaya melakukan adaptasi dimasa pandemi Covid-19 serta melakukan perubahan inovasi pelayanan agar berjalannya pelayanan yang prima. Maka dari inovasi layanan *Eazy Passport* ini diharapkan dapat meningkatkan intensitas pelayanan di tengah pandemi Covid-19 dengan kemudahan akses

layanan yang diberikan. Dengan adanya inovasi ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait bagaimana “Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan”. Melihat dari kondisi bahwa Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan berupaya untuk tetap dapat melaksanakan pelayanan paspor yang optimal ditengah hambatan-hambatan pada masa pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalahnya sebagai berikut, yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menghambat Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah referensi dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik, Pelayanan Publik, serta Implementasi Pelayanan Publik

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan serta menambah bahan masukan pembelajaran dalam proses penelitian.

b. Bagi Civitas Akademika

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan dalam penelitian yang sejenis untuk para akademisi

c. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Kata “pelayanan” berasal dari kata “layan” yaitu artinya menolong menyediakan apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2005:3)

Menurut Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Moenir (2001: 13) Pelayanan Publik merupakan “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Tujuan dalam pelayanan publik ialah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dibutuhkan atau dikehendaki publik, dan bagaimana menyampaikan dengan tepat kepada publik mengenai apa yang menjadi pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Jadi, pelayanan publik merupakan proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggungjawab para aparatur pemerintah negara atau daerah untuk memenuhi

segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat baik berupa pelayanan pelayanan jasa administratif ataupun demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakat. (Sawir, 2020: 91)

2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan publik, instansi sebagai penyedia pelayanan publik perlu memperhatikan asas pelayanan publik (Sinambela, 2006: 5), yaitu:

1) Transparansi.

Yaitu pemberian pelayanan publik yang bersifat terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti serta disediakan secara memadai.

2) Kondisional

Yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kemampuan dan kondisi pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

3) Akuntabilitas

Yaitu pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4) Partisipatif

Yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan harapan dan aspirasi masyarakat.

5) Tidak Diskriminatif

Yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, yaitu tidak membedakan suku, agama, ras, gender, golongan, status sosial dan ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi segala hak dan kewajiban kedua belah pihak.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Rambat (2001:148), “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”.

Penyelenggara pelayanan publik adalah proses yang sangat strategis karena didalamnya terjalin interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan pemerintah. Kualitas produk serta proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dinilai dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat karena pelayanan publik menjadi tanggungjawab pemerintah sehingga kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan (Syahrudin, 2019: 73)

Menurut Moenir (1995:33) bahwa dalam pandangan masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

a. *Reability*

Yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat

b. *Responsiviness*

Yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat

c. *Tangibel*

Yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

d. *Assurance*

Yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan

e. *Empaty*

Yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan

2.4 Implementasi Pelayanan Publik

Menurut Harsono (2002: 67) Implementasi adalah “Suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.

Menurut Syaukani (2004: 295) “Implementasi adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil, seperti yang diharapkan”.

Menurut Nurdin Usman (2002:7) berpendapat bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, tindakan, aksi atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan.

Suatu kebijakan yang sudah dirumuskan memiliki tujuan atau target yang akan dicapai untuk dapat mengetahui apakah target tersebut telah terealisasi maka kebijakan itu perlu diimplementasikan. Menurut Sunggono (1994: 139), yakni “keseluruhan dari kegiatan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan”, atau “implementasi kebijakan berarti implementasi dari suatu kebijakan atau program”.

Implementasi kebijakan penyelenggara pelayanan publik merupakan sebagai pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dalam undang-undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009, yang meliputi standart pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan sarana prasaranan dan fasilitas pelayanan publik, biaya/ tarif pelayanan publik dan perilaku pelaksana dalam pelayanan.

Implementasi pelayanan publik terdapat standart acuan yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dalam mengoperasikan layanannya. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, standart pelayanan tersebut biasa disebut Standart Pelayanan Minimal (SPM) meliputi: 1) Prosedur Layanan, 2) Waktu Penyelesaian, 3) Biaya

Pelayanan, 4) Produk Layanan, 5) Sarana dan Prasarana, dan 6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan. Dengan standart pelayanan tersebut, penyedia layanan nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Adapun model implementasi yang dikembangkan oleh oleh George C. Edwards III (1980, 16). Terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi yaitu:

1. Komunikasi.

Komunikasi dapat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi akan terjadi apabila para pembuat keputusan (*decision maker*) sudah mengetahui yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan tentang apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan manakala komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implemementasi harus di transmisikan (di komunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Kebijakan juga dikomunikasikan dengan konsisten, tepat dan akurat. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan serta implementator semakin konsisten dalam menjalankan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

2. Sumberdaya.

Sumberdaya merupakan penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan dengan baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya dapat berjalan dengan baik dan rapi, yaitu staf, informasi, wewenang dan fasilitas.

3. Disposisi.

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan ialah faktor penting ketiga dalam implementasi suatu kebijakan. Jika implementasi suatu kebijakan ingin berjalan efektif, maka para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang akan dilakukan serta juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktik tidak menjadi bias.

4. Stuktur Birokrasi.

Aspek struktur organisasi mencakup dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama yaitu mekanisme, dalam suatu implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat SOP (*Standart Operation Procedur*). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bekerja agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua yaitu struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan fragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan serta menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

2.5 Paspor

Menurut Undang-Undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011 pasal 1 ayat 16 tentang Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga

negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Suwarno (2001: 98) Pemerintah Indonesia mengeluarkan tujuh jenis paspor untuk warga negaranya, orang asing yang berdomisili di Indonesia dan yang mau melakukan perjalanan keluar negeri. Paspor tersebut adalah sebagai berikut.

a. Paspor Biasa.

Paspor biasa dikeluarkan oleh pemerintah bagi warga negaranya yang hendak melakukan perjalanan keluar negeri dengan tujuan pribadi. Kepergiannya tidak ada sangkut-pautnya dengan kedinasan dari pemerintah. Paspor ini dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

b. Paspor Dinas.

Paspor Dinas dikeluarkan oleh pemerintah bagi warga negaranya yang berniat melakukan perjalanan keluar negeri dengan tujuan saya melaksanakan tugas-tugas dari pemerintah, tetapi tidak sebagai diplomat. Paspor ini dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Protokoler

c. Paspor Diplomatik.

Paspor Diplomatik yang dikeluarkan oleh pemerintah bagi warga negaranya yang berniat melakukan perjalanan keluar negeri dengan tujuan melaksanakan tugas-tugas sebagai diplomat. Paspor ini dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Protokoler.

d. Paspor Haji.

Paspor Haji dikeluarkan oleh pemerintah bagi warga negaranya yang berniat melakukan perjalanan untuk menunaikan ibadah haji. Paspor ini dikeluarkan hanya pada saat musim haji, dan hanya berlaku satu kali pakai saja. Paspor ini dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

e. Paspor Republik Indonesia untuk orang Asing.

Paspor Republik Indonesia Untuk Orang Asing dikeluarkan oleh pemerintah untuk orang asing yang tidak memiliki status kewarganegaraan (*stateless*), tetapi telah berdomisili di Indonesia sedikit kurang 15 tahun, dan hendak melakukan perjalanan keluar negeri untuk kepentingan pribadi. Paspor ini dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

f. Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP).

Surat Perjalanan Laksana Paspor, sering juga dikenal dengan istilah Surat Keterangan Laksana Paspor yang dikeluarkan oleh pemerintah bagi warga negaranya yang kehilangan paspornya ketika melakukan perjalanan di luar negeri. Surat perjalanan ini merupakan pengganti paspor selama melanjutkan perjalanan sampai kembali di Indonesia. Surat perjalanan laksana paspor berlaku satu kali pakai saja dan hanya dikeluarkan oleh pihak ketiga Indonesia di tempat-tempat akhir paspor tersebut.

g. Paspor Pelaut

Pengeluaran paspor oleh pemerintah bagi warga negaranya yang disimpan sebagai Anak buah kapal/ pelaut yang dalam tugasnya sering

melakukan pelayaran keluar negeri. Paspor ini dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi.

Di Indonesia hanya ada dua instansi yang berwenang mengeluarkan paspor yaitu, Direktur Jendral Imigrasi yang berada di bawah Departemen Kehakiman dan Direktorat jendral Protokol yang berada di bawah Departemen Luar Negeri. Warna kulit paspor yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia adalah hijau untuk paspor biasa/paspor normal, biru untuk paspor dinas dan diplomatik, coklat untuk paspor haji, merah hati untuk paspor RI bagi orang asing.

2.6 Covid-19

Pada 31 Desember 2019, *World Health Organization* (WHO) China Country Office melaporkan adanya kasus kluster pneumonia dengan penyebab yang tidak jelas di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Kasus ini terus berkembang dan akhirnya diketahui etiologi dari penyakit ini adalah salah satu jenis baru *Coronavirus* atau yang disebut sebagai *Novel Coronavirus*, yang merupakan virus jenis baru yang sebelumnya belum pernah diidentifikasi pada manusia (Kemenkes RI, 2020).

Pada tanggal 11 Februari 2020, WHO mengumumkan nama resmi dari penyakit baru ini yaitu sebagai "Covid-19" (*Coronavirus Disease 2019*) yang tertera pada *International Classification of Disease* (ICD). Infeksi SARS-CoV-2 pada manusia menimbulkan gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan sesak napas. Pada kasus yang berat, penyakit ini dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian. Gejala

penyakit ini dapat muncul dalam 2-14 hari setelah terpapar virus tersebut (Kemenkes RI, 2020).

Pandemi Covid-19 telah mengubah hampir seluruh sendi kehidupan yang kita kenal selama ini. Pada kondisi dunia yang terhubung dan saling memengaruhi secara *real time*, belum pernah sebelumnya sebuah kejadian pandemi memengaruhi umat manusia sedahsyat ini. Hampir semua kelompok masyarakat baik yang tinggal di kota atau desa yang berada di belahan bumi utara maupun Selatan, apapun bentuk struktur sosial dan budayanya, tingkat ekonomi, politik, maupun agamanya berdiri di berbagai tingkat. Pandemi yang mengajarkan kita tentang buruknya relasi manusia dengan alam serta bagaimana serakahnya manusia dalam mengeksploitasinya. Namun demikian, selalu ada sisi baik dari suatu kejadian buruk. Pandemi Covid-19 memaksa kita untuk mengkaji ulang hubungan kita dengan alam, dengan makhluk hidup lain yang berbagi tempat dengan manusia di bumi ini. Bukan hanya hubungan antar manusia dengan lingkungan alam yang mesti berubah, akan tetapi juga hubungan sosial antar manusia. Pandemi membuat hubungan sosial antar manusia dan komunitas yang kita kenal selama ini mesti berubah. Jabat tangan yang biasanya mengawali komunikasi, pelukan yang merefleksikan kedekatan antar teman dan sahabat, menjadi aktivitas yang mesti dihindari. Demikian pula dengan percakapan hangat dan panjang dan perkumpulan antar manusia harus dihindari. Perubahan ini semakin terasa dengan keluarnya protokol Kesehatan dan pembatasan sosial yang menyebabkan semakin membatasi pertemuan dan kedekatan antar anggota

masyarakat serta timbulnya rasa bosan dalam menjalani peraturan tersebut (Cahyadi, 2020: 3)

Munculnya Covid -19 ke Indonesia diumumkan secara resmi oleh Presiden di Istana Negara pada 2 Maret 2020. Pemerintah member respon dengan mengambil langkah kebijakan yang strategis untuk mencegah dan menangani penyebaran virus tersebut. Penularan covid-19 diperkirakan sama dengan kejadian SARS dan MERS sebelumnya yaitu penularan manusia ke manusia terjadi melalui droplet dan kontak dengan benda yang terkontaminasi. Usaha yang disarankan dalam mencegah penyebaran infeksi ini adalah dengan menerapkan etika batuk dan bersin, cuci tangan menggunakan sabun secara teratur dan menghindari kontak dekat dengan banyak orang yang memiliki gejala penyakit pernapasan seperti batuk dan bersin (Kemenkes RI, 2020).

2.7 Penelitian Relevan

Dalam hal ini penelitian relavan merupakan penelitian yang dilakukan oleh para peneliti-peneliti terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah Gresik

Penelitian ini dilakukan oleh Caesar Demas Edwinarta pada tahun 2020. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk meneliti bagaimana implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak pada

Universitas Muhammadiyah Gresik serta berupaya menilai signifikansi peningkatan jumlah layanan dan solusi yang dapat ditawarkan dan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait untuk menjadikan layanan Eazy Passport lebih baik dalam pelaksanaan selanjutnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian campuran (*mixed method*) merupakan perpaduan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif.

Keterkaitan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu sama-sama bertujuan untuk mengetahui Implementasi pelayanan *Eazy Passport*. Namun, yang menjadi perbedaan pada penelitian ini yaitu metode penelitian yang digunakan, lokasi penelitian yang berbeda, dan jangka waktu penelitian. Hasil dalam penelitian ini adalah peningkatan pemohon paspor yang kurang signifikan merupakan implikasi dari kurang efektifnya penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* karena dengan jumlah pemohon minimal sebanyak 50 pemohon dianggap terlalu memberatkan bagi instansi yang ingin berpartisipasi dalam layanan ini.

2. Pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Penelitian ini dilakukan oleh Agus Rahmat Malero pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar ditengah masa pandemi Covid-19 apakah sudah sesuai dengan asas pelayanan publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normative yaitu dengan menelaah teori-teori, asas-asas hukum

serta peraturan perundang-undangan dengan penelitian yang bersifat deskriptif yakni penelitian hukum dalam rangka mempelajari bidang hukumnya serta menggunakan pendekatan penelitian observasional yaitu meninjau lokasi penelitian.

Keterkaitan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu sama-sama bertujuan untuk mengetahui terkait pelaksanaan dari pelayanan *Eazy Passport* di tengah pandemi covid-19 dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian yang bersifat deskriptif. Namun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian dan jangka waktu penelitian yang berbeda. Hasil dari penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sudah sesuai dengan asas pelayanan publik asas ketepatan waktu serta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, menunjukkan bahwa pelayanan *Eazy Passport* dari kemudahan mendapat layanan di lokasi pemohon dan mendapat ketepatan waktu sesuai prosedur pemberian pelayanan Paspor tetapi pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar tidak melayani percepatan paspor selesai pada hari yang sama.

3. Penerapan *Eazy Passport* Untuk Meningkatkan Layanan Keimigrasian Bagi Masyarakat.

Penelitian ini dilakukan oleh Reynald Christian pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana *Eazy Passport* membantu masyarakat dalam memperoleh layanan keimigrasian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang bersifat

22

kualitatif yaitu dengan menggambarkan, menjelaskan serta menganalisis serta mengembangkan terkait dengan rumusan masalah yang dibahas.

Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu sama-sama bertujuan untuk mengetahui terkait dengan pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kualitatif. Namun, yang menjadi pembeda dalam penelitian ini yaitu lokasi penelitian dan jangka waktu penelitian yang berbeda. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan publik yang dilakukan melalui layanan *Eazy Passport* dinilai telah berjalan cukup baik namun masih ditemukan beberapa upaya yang belum efektif dalam meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan PNBK (Pendapatan Negara Bukan Pajak).

4. Implementasi Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda

Penelitian ini dilakukan oleh Valentinus Lucky H, Adam Idris, Masjaya pada tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia (Paspor) dan faktor pendukung dan menghambat pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia (Paspor) di kantor Imigrasi kelas I Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif, analisis data yang digunakan adalah model interaktif.

Keterkaitan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu sama-sama bertujuan untuk mengetahui implementasi dari pelaksanaan pelayanan paspor dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif

--

kulitatif. Namun, yang menjadi pembeda pada penelitian ini yaitu fenomena permasalahan yang berbeda serta lokasi penelitian dan jangka waktu penelitian yang berbeda. Hasil dalam penelitian ini adalah secara implementatif sudah sesuai prosedur pelayanan pembuatan Paspor, meski demikian secara aplikatif layanan yang dilakukan belum sepenuhnya memenuhi kualifikasi yang diharapkan oleh pemohon. Ditinjau dari aspek ketepatan waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen perjalanan keluar negeri (Paspor) terindikasi kurang sesuai dengan yang diharapkan dalam ketepatan waktunya.

5. Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan.

Penelitian ini dilakukan oleh Andi Palmal pada tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dari pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar serta untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambatnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian sosial-empiris.

Keterkaitan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu sama-sama bertujuan untuk mengetahui terkait pelaksanaan dalam pada pelayanan paspor dan metode penelitiannya yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. Namun, yang menjadi pembeda pada penelitian ini yaitu fenomena permasalahan yang berbeda serta lokasi penelitian dan jangka waktu penelitian yang berbeda. Hasil dalam penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tidak efektifnya pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, yaitu pelayanan *security*

yang kurang baik, pelayanan berbasis online yang kurang dimengerti masyarakat, sistem pelayanan yang bergantung sepenuhnya kepada sistem jaringan, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat berdampak pada kurangnya informasi tentang tata cara pengurusan paspor.

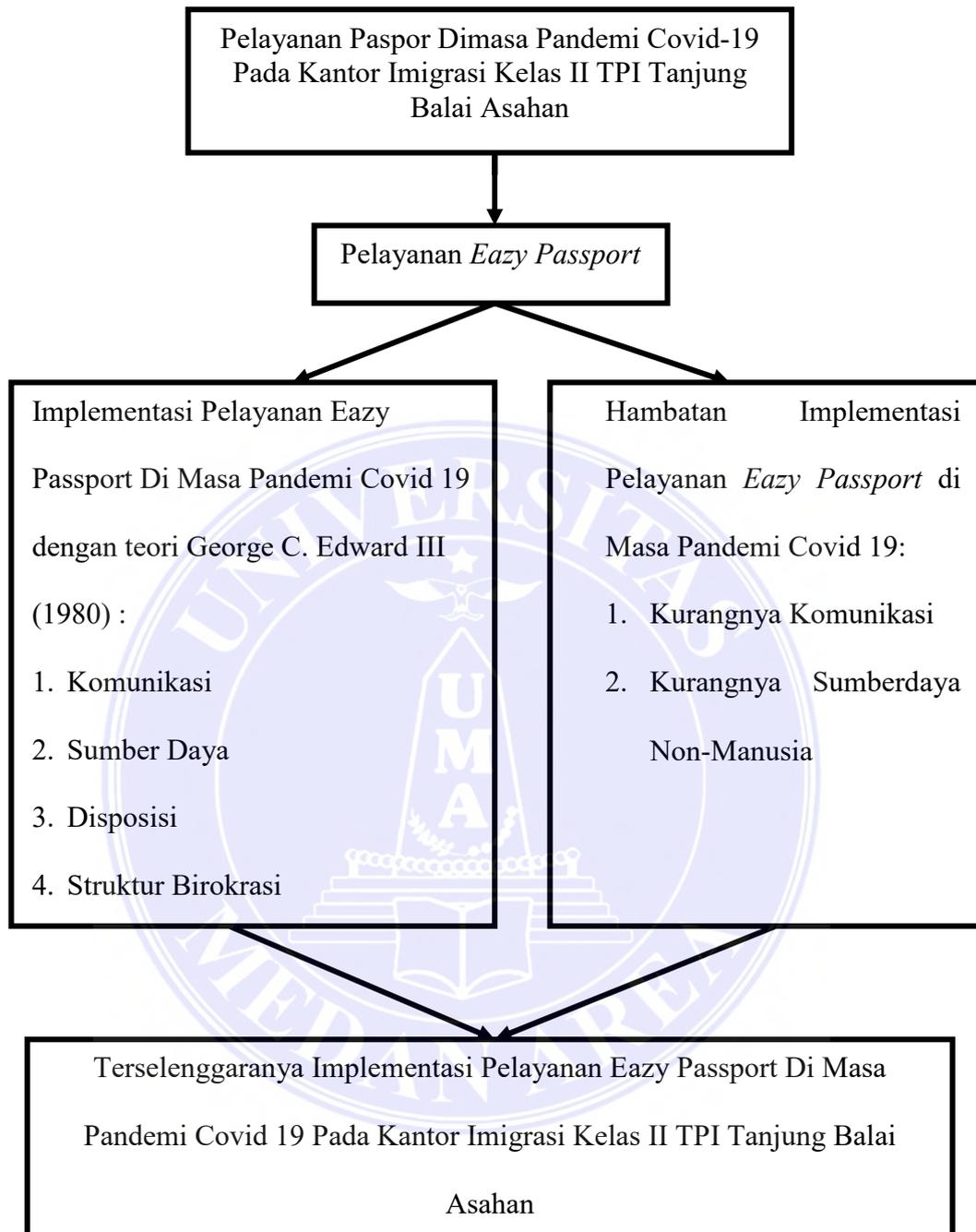
2.8 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian terkait implementasi pelayanan *Eazy Passport* pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan dalam upaya untuk menjawab rumusan permasalahan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III (1980) adapun terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan suatu kebijakan yaitu:

1. Komunikasi. Dengan indikator komunikasi ini akan diketahui bagaimana proses dalam penyampaian informasi, pesan, ide, gagasan yang dilakukan dalam pengimplementasian *Eazy Passport* sehingga terdapat kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan.
2. Sumber Daya. Dengan indikator sumberdaya ini dapat diketahui seberapa banyak staff yang dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan *Eazy Passport* serta sumberdaya pendukung berupa fasilitas terkait sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan.

3. Disposisi. Pada indikator disposisi ini dapat menilai bagaimana sikap pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi tujuan dalam implementasi pelayanan *Eazy Passport*. Dimana dalam hal ini akan dilihat bagaimana tingkat kepatuhan dan sikap positif dalam Implementasi *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan.
4. Struktur Birokrasi. Pada indikator ini dapat melihat terkait pembagian tugas pokok serta fungsi kewewenangan, mekanisme dan *system* prosedur dalam pelaksanaan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan.

Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980) karena indikator-indikator dari teori tersebut dianggap bisa untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Jika pelayanan paspor pada masa pandemi Covid-19 sesuai dengan empat indikator implementasi dari George C. Edward III (1980), maka pelaksanaan pelayanan paspor di masa pandemi Covid-19 ini telah berhasil mewujudkan/mengimplementasikan kebijakan-kebijakan dalam melaksanakan pelayanan paspor di masa pandemi Covid-19 serta pelayanan juga dapat berjalan dengan efektif. Untuk bisa lebih memahami kerangka pemikiran ini, maka penulis menyajikan gambar bagan kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir
Sumber: Dikelola Oleh Penulis Tahun 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Winartha (2006: 155) metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan merangkum berbagai kondisi, situasi serta data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Tujuan utama menggunakan metode ini untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa dan sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Travels, 1978: 44).

Penggunaan metode pendekatan deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk menganalisis, menggambarkan dan merangkum kondisi objek penelitian yaitu pelayanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan di masa pandemi Covid -19 pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai.

3.2 Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan sumber informasi dan data yang dibutuhkan, penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan yang lokasi berada di jalan Jendral Sudirman KM 4,5 Kota Tanjung Balai, Asahan Sumut

Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi ini karena penulis merasa tertarik tentang bagaimana implementasi dari Pelayanan *Eazy Passport* yang

dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Yang mana Pelayanan *Eazy Passport* ini merupakan program pelayanan paspor terbaru dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi dalam upaya mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan pelayanan dimasa pandemi Covid-19.

3.3 Waktu Penelitian

Dalam skripsi ini, peneliti mencantumkan jadwal penelitian sesuai dengan yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept
		2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
1	Penyusunan Proposal	■	■										
2	Seminar Proprsal			■									
3	Perbaikan Proposal				■								
4	Pengambilan Data Penelitian					■	■	■					
5	Penyusunan Skripsi								■	■			
6	Seminar Hasil										■		
7	Perbaikan Skripsi										■	■	
8	Sidang Meja Hijau												■

Sumber :Dikelola Oleh Penulis Tahun 2022

3.4 Informan Penelitian

Menurut Moleong dalam Ardianto (2013:336) menyatakan bahwa "Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian".

Menurut Suyanto (2005:171) informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu:

a. Informan kunci (*key informan*)

Yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kasubsi Lalu Lintas Keimigrasian yaitu Bapak Philip Rio Meliala selaku penanggungjawab dalam pelaksanaan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan.

b. Informan utama

Yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai pada bagian pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan yaitu Bapak Muhammad Junaidi Sebagai Analisis Keimigrasian Pertama pelaksana pelayanan *Eazy Passport*.

c. Informan tambahan

Yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi informan pendukung dalam penelitian ini adalah para pemohon yang menggunakan

pelayanan *Eazy Passport* dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan yaitu Ibu Mirza Deswani selaku PIC dan Ibu Nurlela Sirait selaku Pemohon Paspor.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sebelum dilakukannya pengumpulan data, seorang peneliti perlu terlebih dulu menentukan teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Adapun yang dilakukan dalam pengumpulan data penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

Morris (1973: 906) mendefinisikan bahwa observasi sebagai mencatat suatu gejala dengan bantuan instrument-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa observasi merupakan kumpulan kesan tentang dunia berdasarkan semua kemampuan daya tangkap dari panca indera manusia.

Dikemukakan Nasution (1996:59),

“Teknik observasi dapat menjelaskan atau menggambarkan secara luas dan rinci tentang masalah-masalah yang dihadapi karena data observasi berupa deskripsi yang faktual, cermat, dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia, dan system sosial, serta konteks tempat kegiatan itu terjadi”.

Dalam penelitian ini observasi yang akan dilakukan yaitu dengan mengamati secara langsung keadaan situasi kerja di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan dan lokasi pelayanan *Eazy Passport* dengan mencatat informasi serta gejala-gejala yang sedang terjadi dilapangan, sehingga peneliti

dapat melihat dengan jelas apa yang menjadi permasalahan- permasalahan di tempat penelitian.

b. Wawancara

Menurut Soehartono (2002:67), Wawancara adalah “Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden oleh peneliti/pewawancara dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam”.

Dalam wawancara ini, peneliti akan melakukan wawancara secara langsung kepada para informan yang sudah peneliti tentukan untuk mencari sumber informasi dan data di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan dan lokasi pelayanan *Eazy Passport*.

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2013:274), “Dokumentasi yaitu mencari data, mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya

Teknik dokumentasi yang akan dilakukan untuk memperoleh data dalam pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan. Data yang diambil berupa dokumen, foto-foto serta agenda kegiatan untuk keperluan penelitian.

3.6 Metode Analisi Data

Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk analisis data menggunakan model analisis data dari Huberman dan Miles (1992: 147), yang meliputi:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengumpulan data-data yang telah diambil dari lapangan serta dari para informan dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan sebelumnya yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pada tahap ini peneliti akan mengumpulkan segala informasi dan data yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan serta di lokasi pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport*.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, mengolongkan, mengarahkan, membuang bagian yang tidak dibutuhkan, serta mengorganisir data sehingga memudahkan untuk penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi dari hasil data yang didapat di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dan di lokasi pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport*.

c. Penyajian Data (*Display Data*)

Makna terkait penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan”.

Pada tahap ini penyajian data dilakukan untuk menjadikan informasi yang sudah didapat di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dan dilokasi pelaksanaan pelayanan *Eazy Passsport* menjadi lebih sederhana, terstruktur, dan mudah untuk dipahami

d. Kesimpulan Data

Pada tahap ini diartikan sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Dalam kegiatan penelitian kualitatif ini, penarikan kesimpulan dapat saja berlangsung saat proses pengumpulan data berlangsung, kemudian dilakukan reduksi dan penyajian data. Sehingga dari keseluruhan data yang diperoleh di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dan juga di lokasi pelaksanaan pelayanan Eazy Passport dapat ditarik untuk kesimpulan final dari seluruh data yang didapat dilapangan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi dari pelayanan *Eazy Passport* dimasa pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan masih belum berjalan dengan optimal. Dari hasil penelitian yang dilakukan menggunakan teori Edward III (1980) diketahui : komunikasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih ada beberapa proses promosi yang belum dilakukan dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan salah satunya upaya untuk promosi melalui media cetak dengan pembagian brosur serta penggunaan *benner* di sekitaran wilayah lokasi kantor. Pada sumberdaya masih belum sepenuhnya mendukung kesiapan Implementasi pelayanan *Eazy Passport* terutama dalam sumberdaya non-manusia terkait fasilitas yang disediakan pihak Kantor Imigrasi tidak menyediakan bangku antri dilokasi pemohon, meja, *Ring Light*, alat pembayaran EDC, serta ketersediaan Wi-Fi bila sistem jaringan yang tidak stabil sewaktu-waktu terjadi gangguan. Untuk sumberdaya manusia nya sudah mencukupi dan sudah sesuai dengan fungsi tugas yang ditugaskan sebagai pemberi pelayanan serta biaya pelayanan yang

diberikan tidak memberatkan pemohon. Pada disposisi, kesiapan pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* sudah cukup baik, para pelaksana pelayanan *Eazy Passport* sangat berkomitmen dalam melaksanakan tugasnya dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan cara-cara dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor serta petugasnya bertanggungjawab memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pelaksanaan serta patuh terhadap aturan-aturan kebijakan peraturan protokol kesehatan. Pada struktur birokrasi, pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* sudah cukup baik tidak terjadi pemborosan SDM dan sudah memiliki SOP kerja. Pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan juga sudah memenuhi syarat untuk menjalankan pelayanan *Eazy Passport* karena sudah mengikuti SOP kerja dalam pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport*.

2. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelayanan *Eazy Passport* Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan yaitu Kurangnya Komunikasi, masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dalam upaya mempromosikan pelayanan *Eazy Passport* yang menyebabkan informasi yang disebarkan belum cukup meluas dan kurangnya penggunaan media promosi seperti media cetak. Kemudian kurangnya sumberdaya non-manusia, masih terdapat kurangnya saran dan prasarana yang mendukung terlaksananya implementasi pelayanan *Eazy Passport* salah satunya seperti bangku tunggu, meja, *Ring Light*, ketersediaan Wi-Fi dan juga mesin pembayaran EDC untuk membayar biaya paspor dilokasi tempat pelaksanaan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan penulis memberikan saran yaitu:

1. Diharapkan pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan dapat melakukan sosialisasi lebih baik lagi dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang masih belum tersedia untuk kelancaran proses pelaksanaan layanan *Eazy Passport* serta melakukan evaluasi secara berkala untuk mengoreksi kesalahan-kesalahan yang sudah terjadi sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk seterusnya
2. Untuk Pemerintah diharapkan dapat juga berperan memberikan dukungan dengan membantu penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai dalam suatu kegiatan pelayanan sehingga masyarakat dapat percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kemasyarakat saat ini sudah lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Adiputra, I. Made. (2021). *Metodelogi Penelitian*. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Aminah & Rokan. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kulitatif Ilmu Politik*. Jakarta: Kencana.
- Ardianto, Elvinaro. (2016). *Buku Pegangan Humas*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bandur, Agustinus. (2014). *Peneliltian Kulitatif Metodologi, Desain, dan Teknik Anlisis Data dengan NVivo 10*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Cahyadi, Rusdi. (2020). *Lesson Learnad: Riset Sosial Budaya dalam Pengendalian Covid-19*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Edwards, George. C. (1980). *Model Implementasi*. Malang: UB. Press.
- Effendy. (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Hardyaningrat. (1989). *Indikator Koordinasi Dalam Proses Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Harsono, Hanifah. (2022). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta: Rineka Karsa.
- Hikmat, Mahi M. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kementrian Kesehatan. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)*. Jakarta Selatan: Kementrian Kesehatan RI.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA Lan Press.
- Makmur. (2011). *Unsur-Unsur Efektivitas Kerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Masrul. (2020). *Pandemik Covid 19: Persoalan dan Refleksi di Indonesia*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Miles, Huberman. (1992a). *Model Anlisis Interktif*. Yogyakarta: Erlangga.

- _____ (1992b). *Penyajian Data*. Yogyakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Rosda.
- Moenir. (2001). *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Moenir. (1995). *Ukuran-Ukuran Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Depublish.
- Morris, William. (1973). *The American Heritage Dictionary of English Language*. Boston: Houghton Mifflin.
- Mowday & Porter dkk. (1983). *Identifikasi Komitmen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Nasution. (1996). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Ramadana. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sikora. (1994). *Indikator Efektivitas*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2005). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Steers. (2005). *Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja*. Makassar: CV Sah Media. Makassar: CV Sah Media.
- Suhartono. (2002). *Metode penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sunggono. (1994). *Konsep Teori Dan Teknik, Analisa Implementasi, Kebijakan Publik*. Bandung: Nusa Media.
- Sutrisno, Edy. (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Syahrudin. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Studi Kasus*. Bandung: Nusa Media .
- Syaukani. (2002). *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Travels. (1978). *Metode Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Usman, Nurdin. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Winarta. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

JURNAL DAN SKRIPSI:

Christian, Reynald. (2021). Application Of Eazy Passport To Improve Immigration Services For The Community. *Journal of Administration and International Development* , 1(1), 81-91.

Edwinarta, Caesar Demas. (2021). Implementation of the Eazy Passport Office of Immigration Class I TPI Tanjung Perak at the University of Muhammadiyah Gresik. *Journal of Politics and Policy* , 3(1), 41-60.

Idris, Adam, Masjaya dkk. (2017). Implementasi Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda . *Journal Administrative Reform* , 3(1), 161-172.

Malaro, Agus Rachmat. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Mansyur, Sastrio. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Academica* , 5(1), 965-972.

Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintah* , 4(1),1-20.

Palmal, Andi. (2018). *Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.

Sutrisna. (2021). Penyelenggara Pelayanan Publik yang Inovatif di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawati* , 4 (2), 21-29.

PERATURAN DAN UNDANG-UNDANG:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Ketetapan Menteri Dalam Negri Nomor 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Kementerian Dalam Negri dan Pemerintah

Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) di tempat kerja perkantoran dan industri

Surat Edaran Pelaksanaan Tugas Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020

Surat Edaran Tentang Layanan Eazy Passport Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Pasal 1 Ayat 16 Tentang Keimigrasian

Undang-Undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011 pasal 1 ayat 16 tentang Paspur Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

INTERNET:

Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan:

<https://imigrasitanjungbalaiasahan.kemenkumham.go.id/index.php>

(Diakses pada tanggal 25 April 2022)

Instagram Kanim Tanjung Balai Asahan:

<https://www.instagram.com/p/CchTdHILFBG/?igshid=YmMyMTA2M2Y%3D>

(Diakses pada 19 April 2022.)

Facebook Kanim Tanjung Balai Asahan:

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0ATTzBaCjnoG3f2ZYXTnkAF1AAhjtLbfempcmTXUfy5ALc5hyW1y3SfLiZu1KhQa4l&id=100010337056825&sfnsn=wiwspmo (Diakses pada 19 April 2022)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara

DAFTAR WAWANCARA

Implementasi Pelayanan *Eazy Passport* Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan

A. Pedoman Wawancara Untuk Informan Kunci Oleh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan

- 1) Apa yang melatar belakangi adanya inovasi layanan *Eazy Passport*?
- 2) Kepada siapa saja layanan *Eazy Passport* dapat diberikan?
- 3) Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan terkait layanan *Eazy Passport*? Dalam bentuk seperti apa? Sejak kapan dilakukan sosialisasi?
- 4) Apa saja keunggulan dan kekurangan dari Layanan *Eazy Passport*?
- 5) Apakah ada hambatan dalam pelaksanaan *Eazy Passport* ditengah pandemi Covid-19?
- 6) Apakah ada pihak/stakeholder yang ikut bekerjasama dalam program layanan *Eazy Passport*?

B. Pedoman Wawancara Untuk Informan Utama Oleh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan

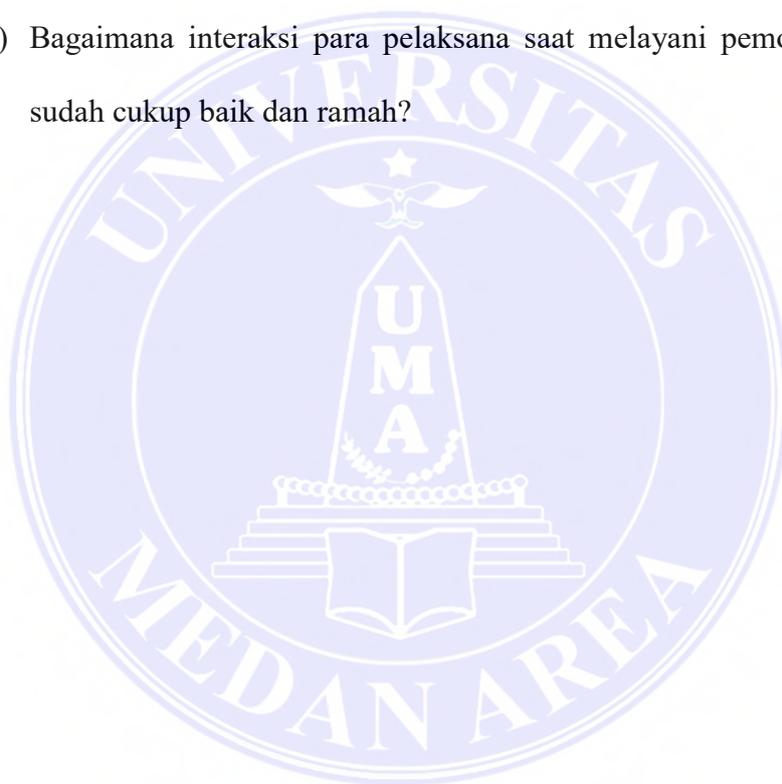
- 1) Berapa jumlah para pelaksana yang dibutuhkan untuk pelaksanaan layanan *Eazy Passport*? Terdiri dari bagian apa saja?

- 2) Berapa banyak jumlah pemohon yang dapat dilayani melalui *Eazy Passport*?
- 3) Jenis paspor seperti apa saja yang dapat dilayani dengan *Eazy Passport*?
- 4) Kapan saja waktu pelayanan *Eazy Passport* ini dapat dilakukan?
- 5) Apa saja kebutuhan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan *Eazy Passport*?
- 6) Apakah system teknologi dan jaringan sudah lengkap dan memadai saat pelaksanaan *Eazy Passport*? Apakah tidak ada kendala?
- 7) Berapa lama waktu penyelesaian pembuatan paspor melalui layanan *Eazy Passport*?
- 8) Berapa biaya untuk pembuatan paspor melalui *Eazy Passport*? Apakah ada perbedaan biaya dengan pembuatan paspor secara langsung?
- 9) Apakah sudah ada Standart Operasional Prosedur (SOP) untuk pelaksanaan *Eazy Passport*? Pelaksanaan sudah sesuai dengan SOP?
- 10) Apakah dalam pelaksanaan sudah menyediakan peralatan protokol kesehatan?

C. Pedoman Wawancara Untuk Informan Tambahan Oleh Pemohon Pengguna Layanan *Eazy Passport* dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan

- 1) Sebelumnya dari mana Bapak/ibu mengetahui adanya layanan *Eazy Passport*?
- 2) Hal apa yang melatar belakangi Bapak/ibu untuk menggunakan layanan *Eazy Passport*?

- 3) Apakah para pelaksana sudah melakukan pelayanan *Eazy Passport* dengan cepat dan tepat waktu?
- 4) Apakah peralatan protokol kesehatan sudah tersedia dengan lengkap?
- 5) Apakah para pelaksana sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan dimasa pandemi Covid-19?
- 6) Apakah para pelaksana sudah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan?
- 7) Bagaimana interaksi para pelaksana saat melayani pemohon? Apakah sudah cukup baik dan ramah?



Lampiran 2. Data-Data Informan

DATA-DATA INFORMAN

- 1 Nama : Philip Rio Meliala
Jabatan : Kasubsi Lalulintas Keimigrasian
Waktu Penelitian : Senin, 21 Maret 2022 Pukul 11:30 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan
- 2 Nama : Muhammad Junaidi
Jabatan : Analisis Keimigrasian Pertama
Waktu Penelitian : Senin, 21 Maret 2022 Pukul 11:00 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan
- 3 Nama : Mirza Deswani
Jabatan : Kepala Seksi Dokumen Haji/ PIC
Waktu Penelitian : Selasa, 22 Maret Pukul 11:00 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Kementerian Agama Tanjung Balai, Asahan
- 4 Nama : Nulaila Sirait
Jabatan : Pemohon Paspor
Waktu Penelitian : Selasa, 22 Maret Pukul 10:00 WIB
Tempat Wawancara : Kantor Kementerian Agama Tanjung Balai, Asahan

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi foto Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan
(Dokumentasi Pribadi: Senin, 21 Maret 2022 Pukul 11:30 WIB).



Dokumentasi wawancara dengan informan kunci kepada Bapak Philip Rio
Meliala selaku Kasubsi Lalintalkim (Lalulintas Keimigrasian) Kantor Imigrasi
Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan
(Dokumentasi Pribadi: Senin, 21 Maret 2022 Pukul 11:30 WIB).



Dokumentasi wawancara dengan informan utama kepada Bapak Muhammad Junaidi selaku Analisis Keimigrasian Pertama Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai, Asahan
(Dokumentasi Pribadi: Senin, 21 Maret 2022 Pukul 11:30 WIB).



Dokumentasi wawancara dengan informan tambahan kepada Ibu Mirza Deswani selaku PIC (*Person In Charge*)
(Dokumentasi Pribadi: Selasa, 22 Maret 2022 Pukul 11:00 WIB).



Dokumentasi wawancara dengan informan tambahan kepada Ibu Nurlela Sirait selaku Pemohon Paspor (Dokumentasi Pribadi: Selasa, 22 Maret 2022 Pukul 11:00 WIB).

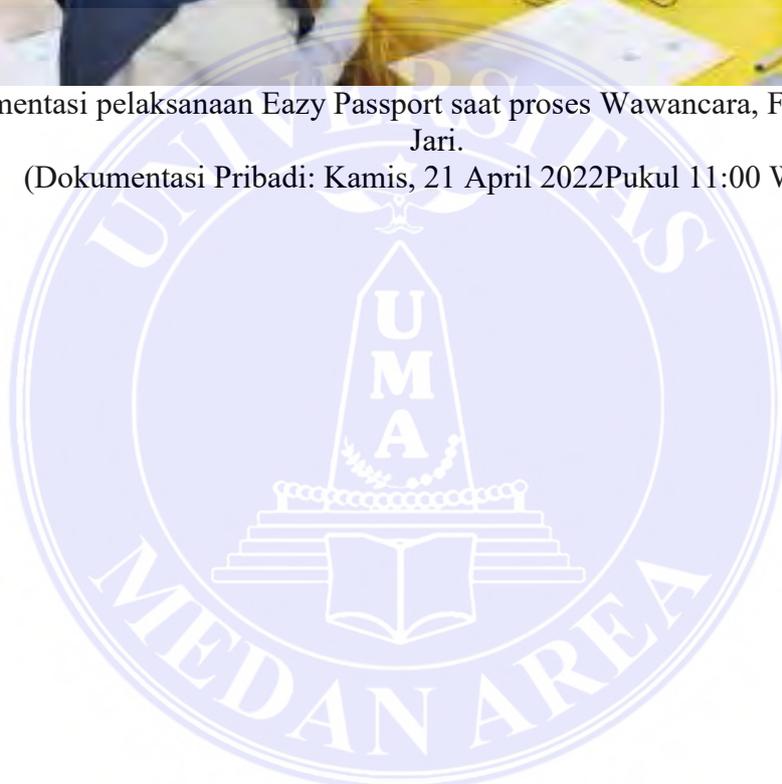


Dokumentasi pelaksanaan layanan *Eazy Passport*. (Dokumentasi Pribadi: Kamis, 21 April 2022 Pukul 11:00 WIB).



Dokumentasi pelaksanaan Eazy Passport saat proses Wawancara, Foto dan Sidik Jari.

(Dokumentasi Pribadi: Kamis, 21 April 2022 Pukul 11:00 WIB).



Lampiran 4. Surat Balasan

**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA**
KARIM KELAS II TPI TANJUNGPALASAHAN
Jl. Jend. Sudirman Km. 4,5 Sukraloka Tanjungpala
Telpom : (0823) 92290 Faksimil : (0823) 92376
Laman : Email : webprod@tanjungpala.go.id

Nama : W.2/UM/15-UM.01.01-2454 08 Maret 2022
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : 1x1 Pengambilan Data Riset dan Wawancara

Yth
Kepala Kantor Wilayah
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara
di-

Medan,

Sehubungan dengan surat Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara Nomor : W.2-UM.01.01-2895 tanggal 11 Februari 2022 perihal tersebut, pada pokoknya surat, bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan mahasiswa tersebut melaksanakan Pengambilan Data Riset dan Wawancara pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjungpala Asahan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Karim Kelas I Tpi Tanjung Pala Asahan,

 
Penguji Hal (Halaguan) Sibanggang
NIP 188410212002121002

Lampiran :
1. Pkt. Kepala Divisi Koordinasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara
2. Dekret Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Melampirkan yang bersangkutan.

Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian

**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I**
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNGPALAI ASAHAN
Jl. Soekarno No. 47, Tanjung Balai Karawang, Kabupaten Karawang, Jawa Timur 60132
Telp. (031) 422211 Fax (031) 422211 E-mail: kabin@kemhum.go.id

Nomor : W 2 IMI.F5-LIM 01 01-1007 28 April 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penyelesaian Izin Pengambilan Data Riset dan Wawancara

Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
di

Tempat,

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Rahma Nur Nazia
NIM : 168520134

telah selesai melaksanakan Pengambilan Data Riset dan Wawancara pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjungbalai Asahan.

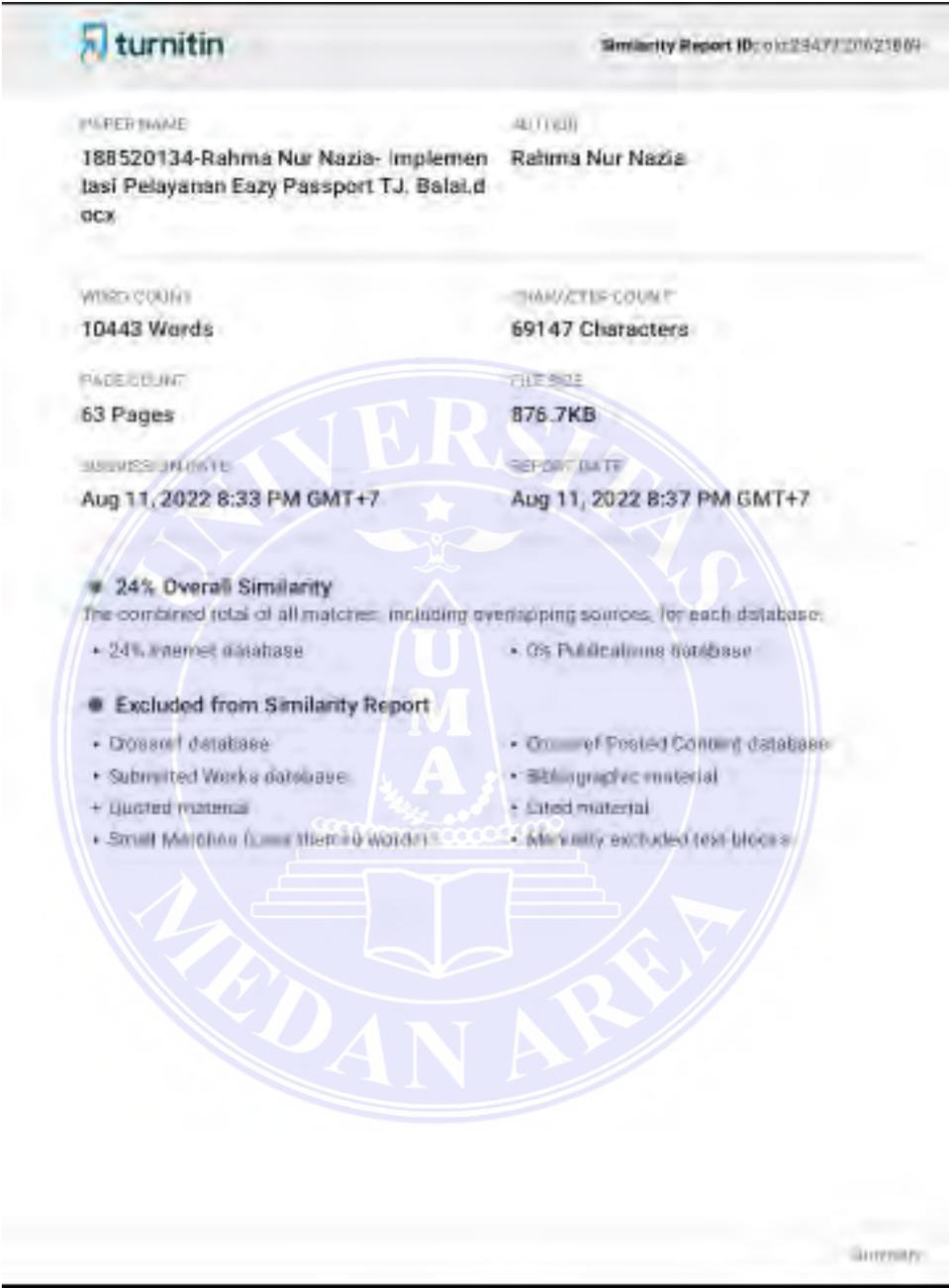
Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


Kepala Kantor
Kepala Subbagian Tata Usaha,
Rochani Siregar
NIP. 196303312009012004

Tembusan

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara.
2. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara.
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 6. Hasil Turnitin Skripsi



turnitin Similarity Report ID: 0012347720621869

PAPER NAME	AUTHOR
188520134-Rahma Nur Nazia- Implementasi Pelayanan Eazy Passport TJ, Balai.d docx	Rahma Nur Nazia

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
10443 Words	69147 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
63 Pages	876.7KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Aug 11, 2022 8:33 PM GMT+7	Aug 11, 2022 8:37 PM GMT+7

24% Overall Similarity
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database:

- 24% Internet database
- 0% Publications database

Excluded from Similarity Report

- Crossref database
- Submitted Works database
- Quoted material
- Small Matches (less than 10 words)
- Crossref Posted Content database
- Bibliographic material
- Cited material
- Manually excluded text blocks

UNIVERSITAS MEDAN AREA

turnitin