

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
SURAT IZIN TINGGAL WARGA NEGARA ASING  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**FEBY HARUN ARRASYID HSB  
178520036**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**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 6/6/24

Access From (repository.uma.ac.id)6/6/24

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
SURAT IZIN TINGGAL WARGA NEGARA ASING  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI  
MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**Oleh:**

**FEBY HARUN ARRSYID HASIBUAN  
178520036**

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

**2024**

**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

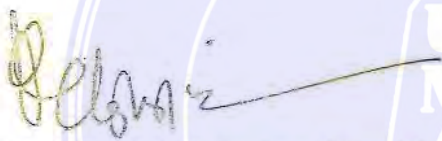
Document Accepted 6/6/24

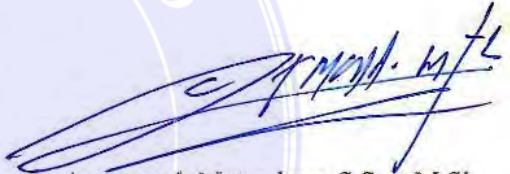
Access From (repository.uma.ac.id)6/6/24

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan  
Nama : Feby Harun Arrasyid Hasibuan  
NPM : 178520036  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Disetujui Oleh:  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP  
Pembimbing I

  
Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si  
Pembimbing II

  
Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP  
Dekan

  
Armansyah Matondang, S.Sos, M.AP  
Prodi. Administrasi Publik

Tanggal Lulus:

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 1 April 2024

Feby Harun Arrasyid Hasibuan  
NPM. 178520036

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Feby Harun Arrasyid Hasibuan

NPM : 178520036

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul : Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 1 April 2024  
Yang menyatakan



(Feby Harun Arrasyid Hasibuan)

## ABSTRAK

Pelayanan publik adalah suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan dan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan kebutuhan warga pengguna, khususnya pada regulasi izin tinggal warga negara asing. Penelitian ini mengangkat judul Pelayanan dalam pengurusan surat ijin tinggal warga negara asing dalam Pencapaian Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Selama ini di benak masyarakat, bahwa kualitas pelayanan izin tinggal warga negara asing kurang maksimal dan proses birokrasinya terkesan rumit. Bagian imigrasi pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dirjen Imigrasi Kemenkumham. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin tinggal Warga Negara Asing di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Adapun Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah tergolong efektif, apabila dibahas dari aspek (1) prosedur pelayanan, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (2) waktu penyelesaian, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (3) biaya pelayanan, sudah tergolong efektif; (4) sarana dan prasaranan, sudah tergolong efektif; (5) kompetensi pegawai, sudah tergolong efektif; (6) produk pelayanan, sudah tergolong efektif.

**Kata Kunci: Efektifitas Pelayanan Publik, Izin Tinggal, Warga Negara Asing**

## ABSTRACT

*Public service is a series of activities carried out by the public bureaucracy to fulfill all forms of activity in the context of regulating, coaching, guiding and serving the needs of people or people who have an interest in the organization in accordance with the main rules and procedures determined by the needs of users, especially in regulations on residence permits for foreign nationals. This study raises the title Service in obtaining residence permits for foreign citizens in achieving optimal quality of public services carried out by the TPI Medan Special Class I Immigration Office. So far, it is in the minds of the public that the quality of service for residence permits for foreign citizens is not optimal and the bureaucratic process seems complicated. The immigration section at the TPI Medan Special Class I Immigration Office has the task of carrying out some of the duties of the Director General of Immigration at the Ministry of Law and Human Rights. This study aims to determine the effectiveness of public services in obtaining residence permits for foreign nationals at the Class I Immigration Office for TPI Medan. This research is a qualitative descriptive study using data collection techniques using observation, interviews, documentation, and literature study. The data analysis technique uses descriptive analysis. The results showed that the results showed that the effectiveness of public services at the Immigration Office Class I Special TPI Medan was classified as effective, when discussed from the aspect of (1) service procedures, it was classified as effective, although there were several deficiencies (2) turnaround time, it was classified as effective, although there are some drawbacks (3) service costs, it is classified as effective; (4) facilities and infrastructure, already classified as effective; (5) employee competency, already classified as effective; (6) service products, already classified as effective.*

**Keywords:** *Effectiveness of Public Services, residence permits, foreign nationals*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Feby Harun Arrasyid Hasibuan, anak dari Bapak Heriansyah Hasibuan dan Ibu Sulastri Batubara. Lahir di Medan, Sumatera Utara pada tanggal 11 februari 1997. Penulis merupakan anak ke 1 (satu) dari 2 (dua) bersaudara. Penulis pernah bersekolah di MIN Medan, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Swasta pertiwi medan, selanjutnya melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 3 Medan.

Pada tahun 2017 sampai sekarang, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Administrasi Publik Universitas Medan Area. Pernah tergabung dalam Organisasi Internal Kampus yaitu HIMAP menjabat sebagai anggota bidang eksternal pada tahun 2018-2019, dan PEMA FISIP UMA menjabat sebagai Sekertaris bidang Diskusi dan Penalaran pada tahun 2019-2020. Pernah tergabung juga dalam Organisasi Eksternal yaitu Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Komisariat UMA menjabat sebagai Sekertaris Umum pada tahun 2018-2021.

Penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) pada tahun 2019 di KPU SUMUT. Kemudian pada bulan Oktober 2021, penulis melaksanakan penelitian skripsi di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan petunjuk-Nya sehingga Proposal ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun judul dari Proposal ini adalah **“Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”**.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberi bantuan berupa arahan dan dukungan baik dukungan moril dan dukungan materil untuk menyelesaikan Proposal ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.Ap Selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah meluangkan waktu, pikiran, nasihat dan tenaga untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan proposal ini.
2. Bapak Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si Selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah meluangkan waktu, pikiran, nasihat dan tenaga untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan proposal ini.
3. Bapak Dr. INDRA MUDA, M.AP selaku ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.
4. Seluruh Staff Pengajar dan Tata Usaha di lingkungan Prodi khususnya Prodi Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area
5. Bapak Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP Selaku Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area,

6. Ayahanda Heriansyah Hasibuan dan Ibunda Sulastri, yang setiap saat mendukung dan mendoakan penulis, serta Adinda Hifni Hasibuan yang mendoakan penulis.
7. Terima Kasih juga untuk Prodi ilmu administrasi publik terkhusus kepada angkatan 2017 yang telah membantu penulis dalam penyusunan proposal ini,
8. Terimakasih juga kepada sahabat PK PMII Universitas Medan Area.
9. Terimakasih juga kepada Keluarga Besar *Authentic Coffee House*.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Semoga Proposal ini dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Medan 1 April 2024  
Penulis,

**FEBY HARUN ARRASYID HSB**  
**NPM. 178520036**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas .....	8
2.1.2 Hakikat Pelayanan Publik .....	18
2.1.3 Regulasi Kebijakan Izin Tinggal Warga Negara Asing di Indonesia .....	23
2.2 Penelitian Relevan .....	28
2.3 Kerangka Berfikir .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Sumber Data .....	34

3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4	Lokasi Penelitian .....	39
3.5	Waktu Penelitian .....	39
3.6	Instrumen Penelitian .....	40
3.7	Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	45
4.2	Efektivitas Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	56
4.3	Pembahasan Penelitian .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	39
Tabel 4. 1 Fasilitas Sarana dan Prasarana .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan....	47
Gambar 4. 2 Alur Pelayanan Pemberian dan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas...	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	82
Lampiran 2 Rangkuman Wawancara.....	85
Lampiran 3 Hasil Observasi.....	93



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

"Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu, diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik".

"Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur".

"Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan".



"Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik". "Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik".

"Menurut Drucker (2008:166) efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat sasaran atau tujuannya. Bagi para pemimpin sangat penting menemukan cara yang tepat untuk dilakukan dan memfokuskan daya dan usaha untuk pekerjaan tersebut agar tercapai tujuan yang diinginkan". "Dengan pengertian lain, efektivitas adalah sebagai suatu ukuran yang menyatakan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan seperti: kuantitas, kualitas dan waktu. Dalam perbandingan efektivitas adalah hasil nyata dibandingkan dengan hasil yang diharapkan". "Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif jika sesuai dengan sasaran dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yakni kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional". "Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan

adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah salah satunya adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan".

"Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi salah satu diantaranya ialah pelayanan pembuatan surat izin tinggal warga negara asing migrasi sebagai garda terdepan memiliki peran yang sangat vital bagi keamanan Negara Di dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Bab I (Pasal 1 Angka 1), keimigrasian dapat dirumuskan sebagai hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara".

"Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai institusi pelaksana teknis dari Direktorat Jendral Imigrasi Departemen Hukum dan HAM merupakan lembaga birokrasi yang mempunyai tugas kewenangan dibidang pelayanan publik seperti: memberikan pelayanan sekaligus pengawasan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) seperti penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), VISA, Izin Tinggal Orang Asing, dan lain-lain". "Sesuai dengan Undang-Undang No6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, pada pasal 8 dikatakan bahwa setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku". "Dengan semakin berkembangnya ekonomi Indonesia membuat banyaknya warga negara asing untuk tinggal di Indonesia dengan berbagai alasan, seperti bekerja, pendidikan maupun untuk sekedar liburan, dengan demikian masyarakat internasional membutuhkan akses yang cepat dan tepat dalam pengurusan surat izin tinggal". "Pentingnya meneliti pelayanan surat izin tinggal ini dapat kita lihat dari

banyaknya permintaan pengurusan surat izin tinggal dari masyarakat ditiaip bulannya".

"Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat internasional khususnya warga negara asing semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan mereka akan surat izin tinggal dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat internasional yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif". "Jadwal pelayanan di Kantor sudah seharusnya teratur sesuai dengan jam operasionalnya, dengan teraturnya jadwal pelayanan, maka pelayanan dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang efektif karena telah menegakkan kedisiplinan baik untuk masyarakat maupun pemerintah, baik segi pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai atau petugas". "Masyarakat internasional yang sedang berada di Indonesia khususnya di kota Medan terkadang kurang memahami suatu prosedur pembuatan surat izin tinggal warga negara asing, baik yang berhubungan dengan pekerjaan dan pendidikan yang datang untuk mengurus surat izin tinggal warga negara asing sehingga datanya sering di dahulukan dalam pengurusan yang tidak sesuai dengan proses yang telah diatur dan kemungkinan yang terjadi". "Fenomena selanjutnya adalah kesiapan petugas apabila ada calon pembuat surat izin tinggal warga negara asing yang mengalami kekurangan fisik sehingga harus berbeda pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan dengan manusia normal lainnya".

"Fenomena lainnya adalah kenyamanan lingkungan kantor sehingga para pelanggan publik khususnya bagi warga negara asing merasa nyaman ketika harus

mengantri lama". "Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan kantor juga menjadi masalah dalam pelayanan yang efektif, karena kebutuhan masyarakat sudah seharusnya menjadi pusat perhatian oleh penyelenggara publik Masalah lainnya adalah kesopanan dan keramahan dan kemampuan petugas dalam berbahasa inggris, petugas memang juga sering menjadi masalah publik". "Kemudahan mengakses lokasi kantor juga harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, karena dengan lokasi yang mudah dijangkau masyarakat akan lebih hemat waktu dan biaya Terakhir adalah hasil akhir pembuatan surat izin tinggal warga negara asing yang sesuai dengan harapan masyarakat khususnya masyarakat internasional". "Artinya dalam pelayanan harus meminimalisir kesalahan dalam penulisan identitas atau keterlambatan penyelesaian pembuatan surat izin tinggal, menyikapi fenomena-fenomena tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan surat izin tinggal bagi warga negara asing dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintahan sehingga pelayanan yang diberikan efektif Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul Penelitian".

## **“Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

"Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan

Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?"

### 1.3 Tujuan Penelitian

"Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan".

### 1.4 Manfaat Penelitian

"Berdasarkan hasil dari penulisan penelitian tentang efektivitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin tinggal warga negara asing di kantor imigrasi kelas i khusus TPI Medan. Semoga dapat memberikan banyak manfaat antara lain yaitu" . :

1. Bagi Penulis:

"Penelitian ini merupakan langkah awal untuk meningkatkan kemampuan berfikir, menemukan masalah, mengetahui, menyajikan data, dan kemampuan menulis karya ilmiah serta memberikan kontribusi yang baik kepada Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area".

2. Bagi Akademik

"Untuk menambah wawasan dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan".

3. Bagi Pemerintah Kota Medan Tentunya penelitian ini diharapkan "dapat memberikan wacana baru dan perubahan paradigma berpikir kepada

Pemerintah Kota Medan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik demi tercapainya efektivitas pelayanan publik".



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

"Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah di tetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi (Ratminto dan Winarsih 2005:179)". "Menurut Siagian (2003: 151) Efektivitas adalah tercapainya berbagai saran yang di tentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah di alokasikan untuk kelakuan berbagai kegiatan tertentu Kemudian menurut Handoko (2008:50) menjelaskan efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan".

"Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana pekerjaan tersebut, hal ini senada dengan pendapatnya Hasibuan (2001:165) bahwa: "efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran yang eksplisit dan implisit". "Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai baru dapat dikatakan efektif, sedangkan bila apa yang dilaksanakan belum menghasilkan sesuai yang ditetapkan maka dapat dikatakan belum efektif".

"Efektif selain ditempuh dengan tercapainya suatu tujuan dan sasaran, juga bisa melalui penghasilan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu dan tepat waktu Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Siagian (2003:20) bahwa: "efektivitas adalah pemanfaatan berbagai sumber daya, dana, sarana dan prasarana, dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk

menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu, tepat pada waktunya". "Siagian (1997:151) menyebutkan bahwa: "efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan". "Menurut Drucker (2008:166) efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat sasaran atau tujuannya. Bagi para pemimpin, sangatlah penting menemukan cara yang tepat untuk dilakukan dan memfokuskan daya dan usaha untuk pekerjaan tersebut agar tercapai tujuan yang diinginkan". "Dengan demikian, yang menjadi akar dari pengertian efektivitas adalah berada pada pencapaian tujuan. Hal ini dapat dikatakan efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Yang mendasari efektivitas pelayanan publik adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan". Pelayanan publik yang diberikan terkesan sangat rumit, berbelit-belit, lama, boros atau tidak efisien (Rohman, dkk 2008:5).

### **1. Pendekatan Efektivitas**

"Ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas organisasi". Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Husein (2007) menyebutkan ada tiga pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap



lingkungannya karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dengan lingkungannya dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dilemparkan pada lingkungannya. Sementara itu, sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi.

- b. Pendekatan proses (*proces approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Pendekatan proses mengukur efektivitas dengan melihat prosedur pelayanan, efisiensi pelayanan, dan responsivitas pegawai.
- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran hendak dicapai sasaran, yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi *official goal*.

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, yakni :

- a. Gibson, dkk (1996:30), menyebutkan bahwa: “masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain (ini berarti sebab efektivitas)”. Lebih lanjut dikatakan bahwa Efektivitas setiap organisasi dipengaruhi oleh organisasi, kelompok, dan

individu yang ada. Sedangkan ketiga unsur tersebut pada intinya menekankan pada sisi manusia, fasilitas, dan lingkungan (budaya). Manusia meliputi kemampuan, keterampilan, pengetahuan, sikap, motivasi, stress (psikologi), teknologi, dan strategi. Sedangkan fasilitas meliputi struktur organisasi yang bersangkutan. Kemudian lingkungan meliputi keterpaduan, norma dan budaya. Hal ini bila dikaitkan dengan pelayanan pembuatan paspor dengan pengertian bahwasanya prasyarat untuk menjadikan tujuan (tugas pokok dan fungsi) dapat tercapai secara efektif hendaknya memperhatikan faktor kemampuan dan keterampilan pegawai, kemudian semangat kerja, dan kondisi intrinsik pegawai yang bersangkutan.

- b. More (dalam Sutarto 1998:45) menyebutkan bahwa : Faktor-faktor / azas-azas yang berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yaitu sebagai berikut: a. departemenisasi; b. rentangan; c. kontrol; d. seorang kepada pertanggungjawaban (kepemimpinan); e. pendelegasian wewenang; f. ide-ide bawahan; g. motivasi; h. spesialisasi. Apabila teori ini dihubungkan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan, maka guna menjamin efektivitasnya perlu ditekankan mengenai adanya pendelegasian atau pembagian wewenang, tugas dan tanggungjawab secara transparan, jelas dan tegas. Sehingga siapa melakukan apa dan bertanggungjawab kepada siapa secara tegas diatur. Selanjutnya kemampuan pimpinan yakni Kepala Kantor maupun para Kasinya dalam mengontrol dan mengelola segenap sumber daya yang dimilikinya. Kemudian faktor motivasi juga harus

diperhatikan serta yang terakhir adalah bagaimana kesempatan yang diberikan kepada bawahan untuk berkreasi atau menyampaikan ide-idenya tanpa ketakutan akan ancaman hilangnya jabatan dan pekerjaannya.

c. Steers (1985:9), menyebutkan bahwa: “empat faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

- 1) "Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi". Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas;
- 2) Karakteristik Lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi;
- 3) "Karakteristik Pekerja, merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas". "Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila

suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi". ;

- 4) "Karakteristik Manajemen, adalah strategi dan mekanisme kerja untuk mengkoordinasikan semua hal yang ada dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai". "Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi". ;

Selanjutnya faktor karakteristik pekerja yakni bagaimana kemampuan pegawai dalam memahami, mengetahui, dan melaksanakan bidang tugasnya secara tepat, dan yang terakhir adalah faktor kebijakan praktek manajemen yakni cenderung mengarah pada bagaimana fungsi-fungsi manajemen diterapkan termasuk juga *span of control* (devolusi kewenangan). Berdasarkan beberapa pendapat di muka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

"Sedangkan untuk mengetahui efektif tidaknya kegiatan yang dilaksanakan, indikator yang dijadikan acuan adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan pembuatan surat izin tinggal bagi warga negara asing sesuai dengan tujuan organisasi, tingkat keberhasilan petugas dalam menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan masyarakat pemohon, dan tingkat koordinasi petugas secara vertikal maupun horizontal/menyamping".

### 3. Ukuran Efektivitas

"Ukuran efektivitas organisasi merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan pada tingkat

sejauh mana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal". "Mengukur ukuran efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya". Steers (1985:53) dalam bukunya Efektivitas Organisasi mengemukakan ukuran efektivitas sebagai berikut:

- a. "Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya". Pencapaian tujuan terdiri dari berbagai faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit;
- b. "Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi".
- c. "Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya". "Untuk itu, digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhinya beberapa kriteria. Menurut Steers dalam bukunya Efektivitas Organisasi (1985: 46-48) menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu". :
  - 1) Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
  - 2) "Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan". ;

- 3) "Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik". ;
- 4) Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
- 5) "Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban terpenuhi". ;
- 6) "Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya". ;
- 7) "Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu". ;
- 8) "Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu".
- 9) "Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;".
- 10) "Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan". ;
- 11) "Kepaduan yakni fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan". ;
- 12) "Keluwes adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan".

"Berdasarkan pendapat para ahli diatas, bahwa ukuran efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran daripada efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran daripada efektivitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi". Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dari hasil pengujian akademis/ilmiah yang dilaksanakan Kementerian PAN dengan BPS daat diperoleh 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Prosedur Layanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) "Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya". ;
- 3) "Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab". ;
- 4) "Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku". ;

- 5) "Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan". ;
- 6) "Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberi dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat". ;
- 7) "Kecepatan pelayanan, yaitu waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan yang dilayani". ;
- 8) "Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani". ;
- 9) "Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati". ;
- 10) "Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan". ;
- 11) "Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan". ;
- 12) "Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan". ;
- 13) "Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan". ;
- 14) "Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga



masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan".

"Dalam mewujudkan efektivitas pelayanan publik, pemerintah harus mempunyai lima dasar dalam pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik Lima nilai dasar menurut Sudayasa (2009:76) adalah bertindak cepat dan tanggap, berpihak kepada masyarakat, menegakkan kedisiplinan, menunjukkan transparansi, mewujudkan akuntabilitas".

### **2.1.2 Hakikat Pelayanan Publik**

#### **1. Pelayanan Publik**

"Menurut Moenir, (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat Menurut AG". "Subarsono (2010: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang

berlaku". "Sementara menurut Kurniawan (2005:4) mengatakan bahwa: pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan". "Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat".

## **2. Ciri-ciri pelayanan publik**

"Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut Kasmir (2006:34): (1) Tersedianya karyawan yang baik". "(2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik". (3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. "(4) Mampu melayani secara cepat dan tepat (5) Mampu berkomunikasi". (6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. (7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik (8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). (9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

## **3. Asas-asas pelayanan publik**

"Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut: 1 Kepentingan umum 2kepastian hukum 3Kesamaan hak 4 Keseimbangan hak dan kewajiban 5". Keprofesionalan 6. Partisipatif 7. Persamaan perilaku / tidak diskriminatif 8. Keterbukaan 9. Akuntabilitas 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan 11. Ketepatan waktu 12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

## **4. Dimensi pelayanan publik**

"Dimensi pelayanan publik untuk memperbaiki kualitas menurut Gasperz dalam sedarmayanti (2009:257) sebagai berikut: 1Ketepatan waktu 2Akurasi pelayanan 3 Kesopanan dan keramahan 4Tanggungjawab 5Kelengkapan Kemudahan mendapatkan pelayanan 7 Variasi model pelayanan 8 Pelayanan pribadi 9 Kenyamanan dalam memporeleh pelayanan".

### **5. Unsur-unsur pelayanan publik**

"Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu (Barata, 2004:12): 1Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*)Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layananJenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan 4". "Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati".

### **7. Standar Pelayanan Minimal**

"Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan, Standar Pelayanan adalah Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur". "Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Pengertian mutu menurut Goetsch dan Davis ( Sutopo dan Sutyanto, 2003:10) merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya". "Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM)".

"Standar pelayanan minimal adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas". "Dalam rancangan Undang-undang pelayanan publik standar pelayanan ini tidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan". Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang

yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. "Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan". ;
- b. "Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan". ;
- c. "Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan". ;
- d. "Saranan dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik". ;
- e. "Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan". ;
- f. "Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan".

## 8. Pelayanan Prima

"Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *“excellent service”* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat". "Agenda perilaku pelayanan sector publik (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah Pelayanan

yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa". 2. "Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan internal".

### 2.1.3 Regulasi Kebijakan Izin Tinggal Warga Negara Asing di Indonesia

"Pengertian dan Dasar Hukum Kemigrasian Imigrasi berasal dari kata „*migrate*“ atau kata benda “*migration*”. "Imigrasi adalah perpindahan secara geografis, baik kewarganegaraan maupun secara berkelompok dari suatu tempat atau negara asal ke tempat atau negara lain dengan tujuan untuk menetap (Soetoprawiro, 2014) Berdasarkan hukum internasional klasik, individu mendapatkan kedudukan dari aturan-aturan penting hukum kebiasaan internasional, misalnya aturan atau ketentuan mengenai perlakuan terhadap warga negara asing (Sjahriful, 2013)".

"Imigrasi adalah perpindahan warga negara dari suatu negara-bangsa (nation-state) ke negara lain, di mana ia bukan merupakan warga negara dan dalam perpindahan warga negara/penduduk dari suatu tempat/negara luar ke dalam negeri dengan tujuan menetap, bahwa keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan pelaksanaan penegakan kedaulatan atas wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia".

"Sekalipun pada mulanya imigrasi berarti perpindahan warga negara atau kelompok warga negara dari tempat asal ke tempat baru untuk tujuan menetap, namun dewasa ini mempunyai arti yang lebih luas Mengacu pada lalu lintas warga

negara antar negara, baik bersifat permanen maupun temporer Perkembangan kemajuan teknologi transportasi dan komunikasi yang makin cepat dan kompleks, semakin memungkinkan hubungan antar negara dalam jangkauan waktu yang relatif singkat". "Di Indonesia, pemeriksaan keimigrasian telah ada sejak zaman penjajahan Belanda Pada saat itu, terdapat Badan Pemerintahan Kolonial Belanda bernama *Immigratie Dienst* yang bertugas menangani masalah keimigrasian untuk seluruh kawasan Hindia Belanda Sejak Indonesia merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945, namun baru pada tanggal 26 Januari 1950 *Immigratie Dienst* ditimbang diterimakan dari H". "Breekland kepada Kepala Jawatan Imigrasi dari tangan Pemerintah Belanda ke tangan Pemerintah Indonesia tetapi yang lebih penting adalah peralihan tersebut merupakan titik mula dari era baru dalam politik hukum keimigrasian yang bersifat terbuka (*open door policy*) untuk kepentingan tertentu".

"Ditetapkannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian merupakan sebagai dasar hukum pelaksanaan hukum Keimigrasian di Indonesia, hingga pada tanggal 5 Mei 2011, ditetapkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian sebagai perubahan baru bagi hukum Keimigrasian di Indonesia dalam pelaksanaannya di era globalisasi dengan perubahan zaman yang sangat pesat sehingga menuntut adanya landasan hukum yang baru dalam pelaksanaan kinerja Imigrasi dalam pelaksanaan di wilayah Nasional maupun Internasional. Di dalam Undang-Undang No 16 Tahun 2011 memiliki penurunan yang termuat didalam Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 perubahan dari Peraturan Pemerintah No 31 Tahun 2013 tentang peraturan pelaksanaan undangundang No 16 Tahun 2011 tentang Keimigrasian". "Pada Peraturan Pemerintah No 26 Tahun 2016

penurunannya termuat di dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No 27 Tahun 2014 tentang prosedur teknis pemberian, perpanjangan, penolakan, pembatalan, dan berakhirnya ITK, ITAS, dan ITAP serta pengecualian dari kewajiban memiliki izin tinggal Dan peraturan menteri hukum dan HAM RI no 27 tahun 2014 penurunannya dimuat didalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No24 tahun 2016 tentang Prosedur Teknis Permohonan dan Pemberian Visa Kunjungan dan Visa Tinggal Terbatas".

"Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menyebutkan : "Keimigrasian adalah hal ihwal warga negara yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara". "Dengan menggunakan pendekatan *Gramatikal* (tata bahasa) dan pendekatan *semantic* (ilmu tentang arti kata)". "Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata hal diartikan sebagai keadaan, peristiwa, kejadian (sesuatu yang terjadi)". Sementara itu ihwal diartikan hal, perihal. Dengan demikian, hal ihwal diartikan sebagai berbagai keadaan, peristiwa, kejadian. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata lalu lintas diartikan sebagai hubungan antara suatu tempat dan tempat lain, hili-mudik, bolak-balik. (Poerwadarmina, 2001) Dengan demikian, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian terdapat 2 (dua) unsur pengaturan yang penting, yaitu : 1. Pengaturan tentang berbagai hal mengenai lalu lintas warga negara yang masuk, keluar dan tinggal dari dan dalam wilayah Negara Republik Indonesia. 2. "Pengaturan tentang berbagai pengawasan tidak hanya Warga Negara Asing saja, namun juga warga Negara Indonesia di wilayah Indonesia, guna tegaknya kedaulatan negara". "Unsur pertama, pengaturan lalu lintas keluar masuk wilayah



Indonesia Berdasarkan hukum internasional pengaturan hal ini merupakan hak dan wewenang suatu negara serta merupakan salah satu perwujudan dan kedaulatan sebagai Negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Republik Indonesia dasar 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian membedakan antara emigrasi dan imigrasi". "Berdasarkan Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 pengaturan lalu lintas keluar masuknya wilayah Indonesia ditetapkan harus melewati Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yaitu di Pelabuhan Laut, Bandar Udara, Pos Lintas Batas, atau tempat lain sebagai tempat masuk dan keluar wilayah Indonesia". "Pelanggaran atas ketentuan ini dikategorikan sebagai tindakan memasuki wilayah Negara Indonesia secara tidak sah, artinya setiap lalu lintas keluar masuk wilayah tidak melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi, merupakan tindakan yang dapat dikenakan pidana dan hal tersebut ditetapkan dalam Pasal 113 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Unsur kedua dari pengertian Keimigrasian yaitu pengawasan Warga Negara Asing di wilayah Indonesia". "Dalam rangka ini "pengawasan" adalah keseluruhan proses kegiatan untuk mengontrol atau mengawasi apakah proses pelaksanaan tugas telah sesuai dengan rencana atau aturan yang ditentukan.<sup>23</sup> Pengertian pengawasan Warga Negara Asing adalah seluruh rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mengontrol masuk dan keluarnya wilayah Indonesia melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi serta keberadaan Warga Negara Asing di Indonesia telah atau tidak sesuai maksud dan tujuan Warga Negara Asing tersebut masuk ke Indonesia dengan visa yang diberikan sesuai dengan ketentuan Keimigrasian yang berlaku". "Pengawasan Warga Negara Asing meliputi masuk dan keluarnya Warga Negara Asing dan dari

wilayah Indonesia, dan keberadaan serta kegiatan Warga Negara Asing di wilayah Indonesia Pengawasan Warga Negara Asing sebagai suatu rangkaian kegiatan pada dasarnya telah dimulai dan dilakukan oleh perwakilan Republik Indonesia diluar negeri ketika menerima permohonan pengajuan visa. Pengawasan selanjutnya dilaksanakan oleh pejabat imigrasi di tempat pemeriksaan imigrasi ketika pejabat imigrasi dengan kewenangannya yang otonom memutuskan menolak atau memberikan izin tinggal yang sesuai dengan visa yang dimilikinya sesuai dengan maksud dan tujuan warga negara asing tersebut masuk ke Indonesia, selanjutnya pengawasan beralih ke kantor imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal warga asing tersebut guna mengawasi lebih lanjut kegiatan yang dilakukan". "Dari keseluruhan prosedur keimigrasian yang ditetapkan, perlu dipahami bahwa operasionalisasinya dilaksanakan berdasarkan politik hukum keimigrasian yang bersifat selektif Hakikatnya keimigrasian merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam pemberian pelayanan dan penegakan hukum serta pengaman terhadap lalu lintas masuk serta keluar warga negara ke dalam wilayah Republik Indonesia, serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Dari pernyataan tersebut, maka secara operasional peran Keimigrasian dapat diartikan dalam konsep 4 (empat) fungsi keimigrasian.(UUD RI No 6, 2011) Konsep ini menyatakan bahwa sistem Keimigrasian, baik ditinjau dari budaya hukum keimigrasian, materi hukum (peraturan hukum) keimigrasian, lembaga, aparatur, mekanisme hukum keimigrasian, sarana dan prasarana hukum keimigrasian dalam operasionalisasinya harus selalu mengandung 3 (tiga) fungsi keimigrasian yaitu: (Sihombing, 2013) Fungsi Pelayanan Keimigrasian tersebut adalah".

- 1) fungsi penyelenggaraan pemerintahan atau administrasi negara yang mencerminkan aspek pelayanan. Dari aspek itu imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan prima di bidang keimigrasian, baik kepada Warga Negara Indonesia (WNI) atau Warga Negara Asing (WNA);
- 2) "Pelayanan bagi Warga Negara Indonesia terdiri dari : a) Pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), dan PLB b) Pemberian Tanda Masuk dan Tanda Keluar Pelayanan bagi Warga Negara Asing terdiri dari : 1) Pemberian Dokumen Keimigrasian (Dokim) berupa : Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)".
- 3) "Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM) bagi Awak alat angkut  
2) Perpanjangan Izin Tinggal berupa : Visa Kunjungan Satu Kali Perjalanan, Visa Kunjungan Saat Kedatangan. 3) Perpanjangan Dokim meliputi Perpanjangan KITAS, KITAP, DAHSUSKIM".

## 2.2 Penelitian Relevan

1. Tiffany Cindy (2017) dengan judul penelitian "Efektivitas Pelayanan Publik Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar" menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Pematangsiantar sudah baik namun belum maksimal dalam pelaksanaannya, terutama dalam hal jumlah pelaksanaan pegawai yang sangat kurang dibandingkan dengan banyaknya pemohon pembuat paspor, lokasi kantor yang sulit ditempuh masyarakat karena berada jauh dari pusat kota, kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat di lingkungan kantor serta masyarakat kurang mengetahui keberadaan pegawai yang bersedia

menerima keluhan masyarakat atau sarana untuk mengadu keluhan di kantor tersebut. Adapun yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dan yang akan peneliti laksanakan terdapat pada pelayanan yang dilaksanakan, pada penelitian Cindy (2017) berfokus pada pelayanan pembuatan sedangkan fokus pada penelitian ini adalah pelayanan surat izin tinggal bagi warga negara asing. Lalu yang menjadi persamaan dari penelitian ini dan yang akan peneliti laksanakan adalah sama-sama ingin menguji efektivitas pelayanan publik.

2. Ramadhani A Rizky (2018) dengan judul penelitian “Efektivitas Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Terhadap Warga Negara Asing (WNA) Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim”. "Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KITAS sudah cukup baik namun terdapat beberapa unsur pelayanan yang harus diperbaiki yaitu unsur kenyamanan dan kebersihan lingkungan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, dan kejelasan informasi". "Metode Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan angka 64,93 dengan mutu pelayanan B dan kinerja Unit Pelayanan Baik". "Adapun yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dan yang akan peneliti laksanakan terdapat pada fokus penelitian, pada penelitian Risky (2018) berfokus pada kepuasan masyarakat sedangkan fokus pada penelitian ini adalah pelayanan publik yang menjadi persamaan dari penelitian ini dan yang akan peneliti

laksanakan adalah sama-sama ingin menguji Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal".

3. "Penelitian Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana (2019) Dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana". "Adapun hasil penelitiannya adalah bahwa Efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkannya dengan baik walaupun dengan jumlah personil aparatur yang ada, tingkat efektivitas dalam berkoordinasi dan berkomunikasi antar personil cukup efektif, dan untuk masyarakat yang mengurus dokumen dalam kemampuan dan keterampilan serta sarana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menyediakan fasilitas pelayanan pendukung yang ditunjang dengan ketersediaan sarana teknologi dan informasi dan sudah dimanfaatkan secara efektif". "Metode yang digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana, sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif". "Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak fokus penelitian, apabila penelitian di atas berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan sedangkan fokus pada penelitian ini adalah pelayanan surat izin tinggal bagi warga negara asing sehingga menggunakan teori yang berbeda".

4. "Penelitian Ardiannor (2017) Dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong". Adapun hasil penelitiannya adalah bahwa efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Bintang Ara kurang efektif. Sosialisasi yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan tentang pembuatan E-KTP dipedesaan masih kurang". "Peneliti menggunakan indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta nyaman untuk mengukur pelayanan publik". "Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiannor, yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada lokasi dan instansi penelitian yang berbeda, penelitian Ardiannor dilakukan di Kantor Kecamatan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Khusus Kota Medan, dan menggunakan teori yang berbeda".
5. Penelitian Katrina (2017) Dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja". Adapun hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Toraja sudah efektif tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu untuk diperbaiki.

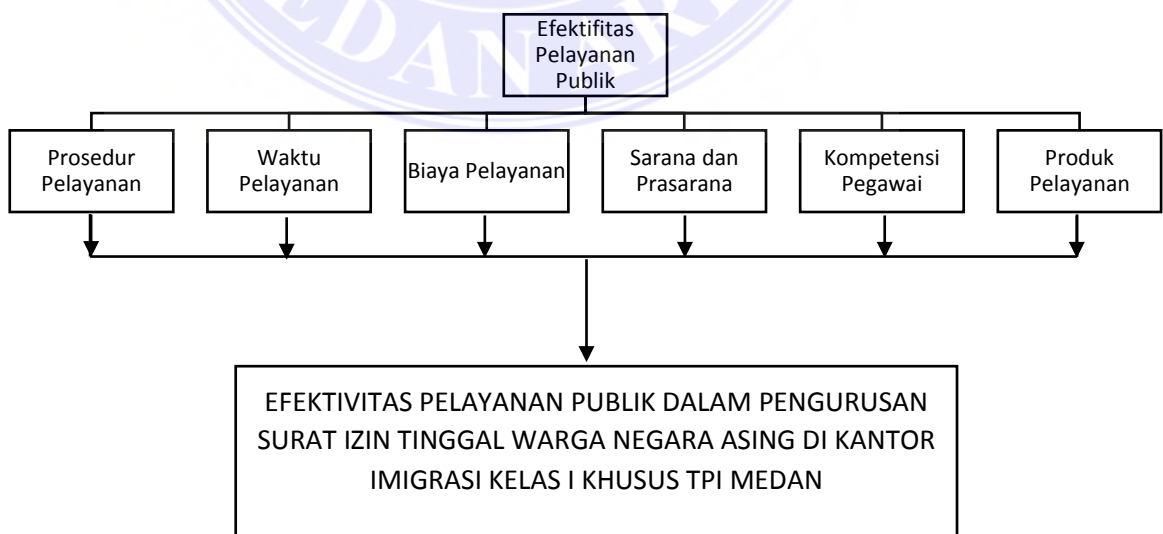
Adapun indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan yaitu prosedur pelayanan berada pada kategori memuaskan, berdasarkan semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja berada pada kategori memuaskan, sarana dan prasarana sudah memuaskan, berdasarkan kecermatan kurang memuaskan dan gaya pemberi pelayanan kurang memuaskan. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Katrina, sama-sama menguji pelayanan publik. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak fokus penelitian, apabila penelitian di atas berfokus pada pelayanan pembuatan kartu keluarga sedangkan fokus pada penelitian ini adalah pelayanan surat izin tinggal bagi warga negara asing sehingga menggunakan teori yang berbeda, lalu perbedaan lainnya adalah terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, teori yang berbeda, dan metode yang digunakan oleh Katrina menggunakan metode kuantitatif.

### 2.3 Kerangka Berfikir

"Kerangka berpikir ini dibangun berdasarkan dari beberapa teori yang di kemukakan oleh para ahli yang tentunya berkaitan dengan judul ini. Menurut Sugiyono (2007:65) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai salah satu instansi pemerintah penyedia layanan publik, guna mewujudkan pelayanan yang baik dalam pelayanan keimigrasian khususnya dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing, sebagai instansi pelayanan

publik seharusnya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dilaksanakan dengan semaksimal mungkin, pelayanan yang baik ini agar berdampak pada terciptanya efektivitas pelayanan keimigrasian menjadi lebih cepat, tepat dan akurat".

"Pelayanan publik adalah salah satu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan atas hak-hak dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan khususnya dalam pemberian Surat Izin tinggal Warga Negara Asing dalam pelayanan publik". "Dalam sistem pelayanan publik terdapat indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam menentukan efektifnya pelayanan Efektivitas pelayanan publik dapat terlaksanakan apabila indikator yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berpengaruh dengan baik". Maka dari itu penulis berasumsi menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat (2009:103) untuk melihat efektivitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Berdasarkan urain diatas maka penulis merumuskan kerangka pikir sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir**



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

"Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2011: 8) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah yang hasilnya lebih menekankan makna dari pada generalisasi".

"Penggunaan desain penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan dan menggambarkan/mendeskripsikan kejadian penyelenggaraan pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan termasuk adanya faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi jalannya penyelenggaraan pelayanan pengurusan surat izin tinggal, Penelitian ini berupaya mengemukakan data dan fakta yang terjadi dalam menyelenggarakan pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai penyedia layanan".

#### 3.2 Sumber Data

##### 3.2.1. Data Primer

"Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi terhadap informan penelitian. Sedangkan menurut Lofland (dalam Moleong, 2010: 157) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah

kata-kata dan tindakan". Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati.

"Data primer dikumpulkan melalui pihak-pihak terkait dalam menyelenggarakan pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Tinggal Warga Negara Asing yaitu penyelenggara pelayanan (Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan) dan warga negara asing untuk mendapatkan informasi mengenai surat izin tinggal warga negara asing".

### **3.2.2. Data sekunder**

"Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang sudah diolah yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan antara lain dokumen-dokumen resmi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan, dokumentasi kegiatan yang semuanya terkait pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing. Penggunaan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui pengamatan dan wawancara".

### **3.2.3. Informan Penelitian**

"Informan penelitian yaitu individu, benda atau organisasi yang dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam suatu pengumpulan data penelitian Oleh karena itu, informan penelitian yaitu seseorang yang memiliki wawasan dan pengetahuan terhadap suatu topik yang sedang dikaji (Creswell, 2018:207)".

"Penentuan subjek dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu menentukan orang-orang yang paling memahami tema dalam penelitian ini Dengan mencari data-data dari informan yang paling memahami judul penelitian diatas maka peneliti menentukan informan berdasarkan

kriteria informan yang dipilih yaitu". :

1. "Memahami proses dalam menjalankan peran yang diberikan pihak keimigrasian dalam membuat surat ijin tinggal bagi WNA".
2. "Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai kinerja keimigrasian dalam membuat surat ijin tinggal bagi WNA".
3. "Dapat memberikan pemahaman mengenai peran keimigrasian dalam membuat surat ijin tinggal bagi WNA".
4. "Para penerima pelayanan keimigrasian dalam membuat surat ijin tinggal bagi WNA".

"Berdasarkan hal tersebut yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah: (1) Kasi perizinan keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan (2) Pegawai perizinan keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan satu orang, (3) Para Warga Asing yang membuat membuat surat ijin tinggal berjumlah 5 orang".

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

"Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data (Moleong, 2010:241) adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan".

"Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi".

#### **3.3.1 Observasi/Pengamatan**

"Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi/pengamatan terhadap jalannya pelayanan pengurusan surat ijin tinggal warga negara asing di Kantor

Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan Observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Sugiyono (2011:166-167) menjelaskan bahwa dengan observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat penuh dalam aktivitas orang-orang yang sedang diamati". "Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati jalannya kegiatan pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing yang sedang berlangsung di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan". Peneliti mengamati perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan mengamati masyarakat yang sedang mengakses pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan. Selain itu dalam melakukan pengamatan, peneliti sesekali melakukan interaksi dengan masyarakat yang berada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan. Dalam observasi ini juga menggunakan instrument penelitian yaitu pedoman wawancara.

### 3.3.2 Wawancara

"Wawancara diperlukan dalam penelitian ini yaitu untuk dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam dan akurat. Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Dengan teknik ini wawancara dilakukan menggunakan pedoman wawancara namun wawancara dapat dikembangkan sesuai alur kondisi yang ada". "Penggunaan teknik wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali data dan informasi terkait pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing secara langsung bertatap muka dengan informan penelitian". "Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing".

"Untuk menambah kelengkapan data peneliti juga akan melakukan wawancara dengan warga negara asing yang berada di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan yang sedang mengakses pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing. Pemilihan warga negara asing yang diwawancarai dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian dimana peneliti mendatangi warga negara asing untuk melakukan wawancara secara langsung dan menunggu di ruang tunggu persis di depan loket-loket pendaftaran, penetapan, pembayaran dan pengesahan".

"Wawancara kepada pegawai kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan akan dilakukan setelah waktu pelayanan selesai yaitu antara jam 13.00 sampai jam 14.30 dan tidak dilakukan setiap hari mengingat kesibukan Bapak dan Ibu pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan". Sedangkan wawancara kepada warga negara asing dilakukan pada saat waktu pelayanan berlangsung dengan mendapatkan ijin dari pihak kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan terlebih dahulu. Wawancara akan dilakukan antara jam 9.00 sampai dengan jam 12.30 WIB dan dalam satu hari dapat melakukan wawancara dengan dua sampai tiga orang.

### **3.3.3 Studi Dokumentasi**

"Moleong (2010:217) menjelaskan dokumen dalam penelitian digunakan sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan". "Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2010:217) dokumen digunakan untuk keperluan penelitian karena alasan : (1) Dokumen digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong, (2) berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian, (3) berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai

dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks, (4) dokumen harus dicari dan ditemukan, (5) hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki". "Karena keterbatasan waktu peneliti mencari tambahan data dari buku, dokumen kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan, data di server, dan data-data terkait pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing yang tersimpan di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan".

### 3.4 Lokasi Penelitian

"Untuk memperoleh data sebagai bahan dalam penelitian ini, maka penelitian ini akan dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang beralamat di jalan Gatot Subroto KM 6.2 No 268A, Sei Sikambing C, II, Kec". Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara.

### 3.5 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada bulan April hingga Mei 2022

**Tabel 3. 1 Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Tahun																	
		2022									2023								
		6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	ACC judul	■																	
2	Survei awal penelitian		■																
3	Penyusunan Proposal			■	■	■	■												
4	Seminar proposal							■											
5	Revisi								■	■	■								
6	Melakukan penelitian											■	■						
7	Membuat bab 4 dan 5															■			
8	Seminar Hasil															■			
9	Sidang meja hijau															■			

### 3.6 Instrumen Penelitian

"Sebuah penelitian membutuhkan beberapa instrument untuk mendapatkan data yang valid Sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif peneliti merupakan instrument kunci/ utama dalam penelitian ini Sebagai instrument utama, peneliti juga melakukan validasi dengan cara terlebih dahulu memahami metode penelitian kualitatif dan dalam pengurusan surat izin tinggal warga negara asing yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan". "Penelitian ini dimulai dengan peneliti terjun langsung ke lapangan yaitu ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan untuk melakukan pengamatan/observasi guna memperoleh data dari informan yaitu pejabat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan yang berwenang atas pengurusan surat izin tinggal warga negara asing serta berusaha memahami keadaan situasi dan kondisi pelayanan yang dilakukan".

"Peneliti juga memerankan pengamat pasif yaitu diam pada waktu tertentu, hanya mencatat jalannya pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat sebagai". "Penggunaan peran pasif diharapkan kehadiran peneliti tidak merubah keadaan jalannya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan". "Selain itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu pengumpulan data yaitu pedoman wawancara, alat perekam dan buku catatan lapangan yang digunakan untuk melengkapi data penelitian serta dapat menunjang keabsahan hasil penelitian".

### 3.7 Teknik Analisis Data

"Patton (dalam Moelong, 2010:280) menjelaskan teknik analisis data sebagai proses kategori urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola,

kategori dan satuan uraian dasar serta membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan di antara dimensi-dimensi uraian. Sedangkan menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2010:280), analisis data merupakan proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang di sarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut". "Dijelaskan lebih lanjut bahwa dalam merinci usaha secara formal untuk menemukan tema lebih menitikberatkan sedangkan definisi yang kedua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data".

"Berdasarkan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan, analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data Teknik analisis data dalam penelitian ini yang mengacu pada masalah penelitian adalah sebagai berikut".

### **1. Reduksi data**

"Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan-catatan lapangan dengan melakukan pemilihan atau memilah-milah data yang akan digunakan, pengeditan, menyederhanakan dan mengelompokkan data-data kasar yang muncul dari catatan di lapangan Dalam reduksi data, peneliti mengelompokkan makna pernyataan dalam pelayanan pengurusan surat ijin tinggal warga negara asing yang dirasakan memiliki nilai sama". Selanjutnya, pernyataan yang tidak relevan dengan topik dan pertanyaan tentang pelayanan pengurusan surat ijin tinggal warga negara asing apapun pernyataan yang bersifat tumpang tindih dihilangkan. "Setelah dikelompokkan data lalu disusun secara sistematis agar memberikan gambaran



yang lebih tajam tentang penyelenggaraan pengurusan surat ijin tinggal warga negara asing dan factor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan pengurusan surat ijin tinggal warga negara asing guna memudahkan pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali".

## **2. Display data**

"Display data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik yang berbentuk matrik atau pengkodean, dari hasil reduksi data dan display data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermaknaan data". Dalam penelitian ini dengan adanya display data peneliti dapat memperhatikan hasil penelitian secara lebih detail dan menyeluruh sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bagaimana pelayanan pengurusan surat ijin tinggal warga negara asing di Kantor Imigras Kelas I Khusus TPI Kota Medan.

## **3. Kesimpulan dan Verifikasi**

"Untuk menetapkan kesimpulan yang lebih beralasan dan tidak lagi berbentuk kesimpulan yang coba-coba, maka verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan memberchek, triangulasi dan audit trail, sehingga menjamin signifikansi atau kebermaknaan hasil penelitian".

## **3. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

"Moleong (2010 : 327) membagi kriteria keabsahan data menjadi empat macam yaitu : kreadibilitas (derajat kepercayaan), keteralihan (tranferability), kebergantungan(dependibility), kepastian (konfermability)". Dalam penelitian kualitatif ini akan memakai kriteria pengecekan keabsahan melalui kredibilitas

(kepercayaan). Kreadibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya.

"Teknik yang digunakan untuk mencapai kredibilitas dalam penelitian adalah triangulasi Triangulasi (dalam Moleong, 2010 : 330) merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data tersebut untuk pengecekan atau perbandingan terhadap data yang dikumpulkan".

"Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin (dalam Moleong, 2010 : 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori".

"Dalam penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi sumber dan metode Patton (dalam Moleong, 2010:330) mengatakan bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan data mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif".

"Dijelaskan lebih lanjut bahwa teknik pemeriksaan keabsahan dengan sumber dapat didapat dengan jalan sebagai berikut: 1 Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang beradab, orang pemerintahan Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan".

"Sedangkan triangulasi dengan metode seperti dijelaskan Patton (dalam Moeleong, 210:331) terdapat dua strategi dalam triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama". "Dalam penelitian ini, triangulasi sumber digunakan untuk membandingkan dan mengecek ulang data hasil wawancara yang diperoleh dari informan dan materi wawancara yang sama namun dalam waktu yang berbeda Sedangkan triangulasi metode digunakan peneliti pada saat membandingkan hasil wawancara antara satu informan dengan informan yang lainnya serta mengecek temuan peneliti selama pengamatan pelayanan pengurusan surat izin tinggal warga negara asing di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Medan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan penelitian".

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

"Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah berjalan dengan efektif, yang dapat dilihat dari indikator berikut".

- 1) "Prosedur pelayanan, secara umum sudah efektif dan berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada".
- 2) "Waktu pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan bahwa sudah efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan warga negara asing".
- 3) "Biaya pelayanan, biaya pelayanan dalam pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan sudah cukup terjangkau bagi warga negara asing dan merasakan puas terhadap pelayanan diterima, tidak ditemukan adanya pengutan liar (pungli) yang dapat merusak citra birokrat sebagai penyedia layanan kepada warga negara asing".
- 4) Sarana dan prasarana, kondisi ruang pelayanan bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman.
- 5) "Kompetensi pegawai, Pegawai sudah maksimal dalam menanggapi keluhan warga negara asing dengan bersikap ramah, bertutur kata yang sopan dan mudah dipahami oleh warga negara asing".
- 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima dalam indikator ini menunjukkan bahwa pelayanan dalam pemberian ijin tinggal warga negara

asing oleh warga negara asing sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan pelayanan keimigrasian. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) "Dalam hal sumber daya manusia diharapkan pihak kantor imigrasi melakukan pengukuran kinerja secara berkalaHal ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat khususnya warga negara asingSehingga pada unsur pelayanan yakni waktu pelayanan dan maklumat pelayanan dapat menghasilkan mutu pelayanan dengan kinerja "sangat baik".
- 2) "Dalam sistem teknologi diharapkan Direktorat Jendral Imigrasi sebagai penyedia layanan izin tinggal, sebaiknya meningkatkan kualitas sistem pada website maupun aplikasiSehingga masyarakat semakin mudah dalam mengaksesnyaApabila sistem telah dibenahi secara maksimal maka keluhan yang diberikan masyarakat akan terminimalisir".
- 3) "Dalam hal karakteristik badan pelaksana, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi dan SOP yang berlaku". Sehingga yang diperlukan hanya perlu mempertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- AG, Subarsono. 2010. Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Ahmad, Tohardi. 2002. Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju.
- Ali, Faried. 1997. Metode Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. Prosedur Penelitian Suatu Praktek. Jakarta: Bina Aksara.
- Barata, A Atep. , 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Drucker, Peter F. 2008. Pengantar Manajemen. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo Effendi.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Hadari, Nawawi. 2005. Metodologi Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handko, Hani T., 2008. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi II. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian dan Masalah. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung .
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huseini, Martani dan Hari Lubis. 1987. Teori Organisasi: Suatu Pendekatan

Makro. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.

Kasmir. 2006. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Keppemman Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurniawan, Agung . 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Lubis & Husain, 2007. Efektivitas Pelayanan Publik, Pustaka Binaman Presindo. Jakarta

Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Nurhasyim. 2004. Pelayanan Prima. Jakarta: Graha Ilmu.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Komponen Standar Pelayanan

Ratminto, dkk 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi Bekerja sama dengan Avverdes

Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju.

Siagian, H. 1997. Manajemen Suatu Pengantar. Bandung: Alumni.

Siagian, Sondang P. 2003. Teori dan Praktek Kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksar

Sjahriful, A, “Memperkenalkan Hukum Keimigrasian”, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1993

Soetoprawiro Koerniatmanto, Hukum Kewarganegaraan dan Keimigrasian Indonesia (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014)

Steers, M. Richard. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Sutarto. 1998. Kepemimpinan Administrasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

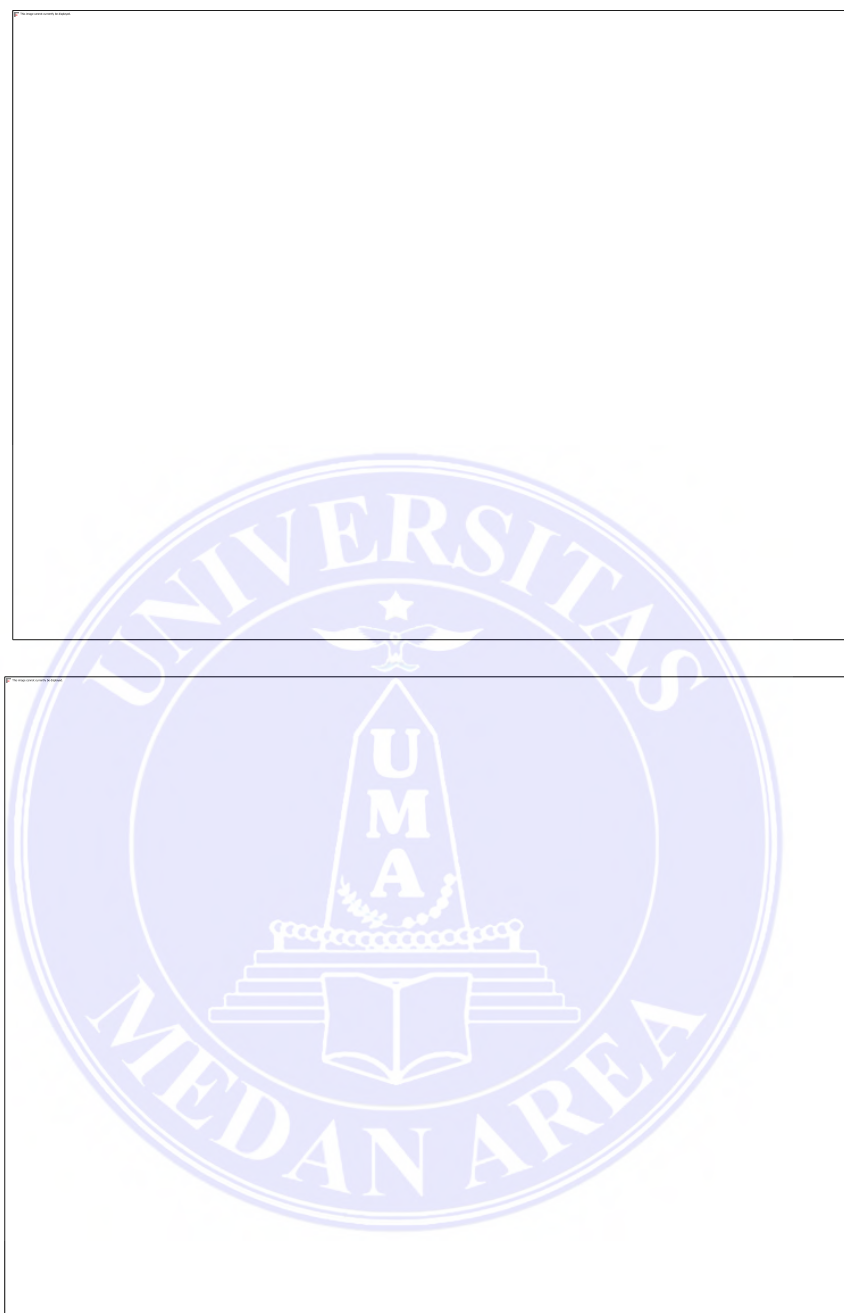
Sutopo dan Suryanto. 2003. Pelayanan Prima. Bandung: Nuansa.



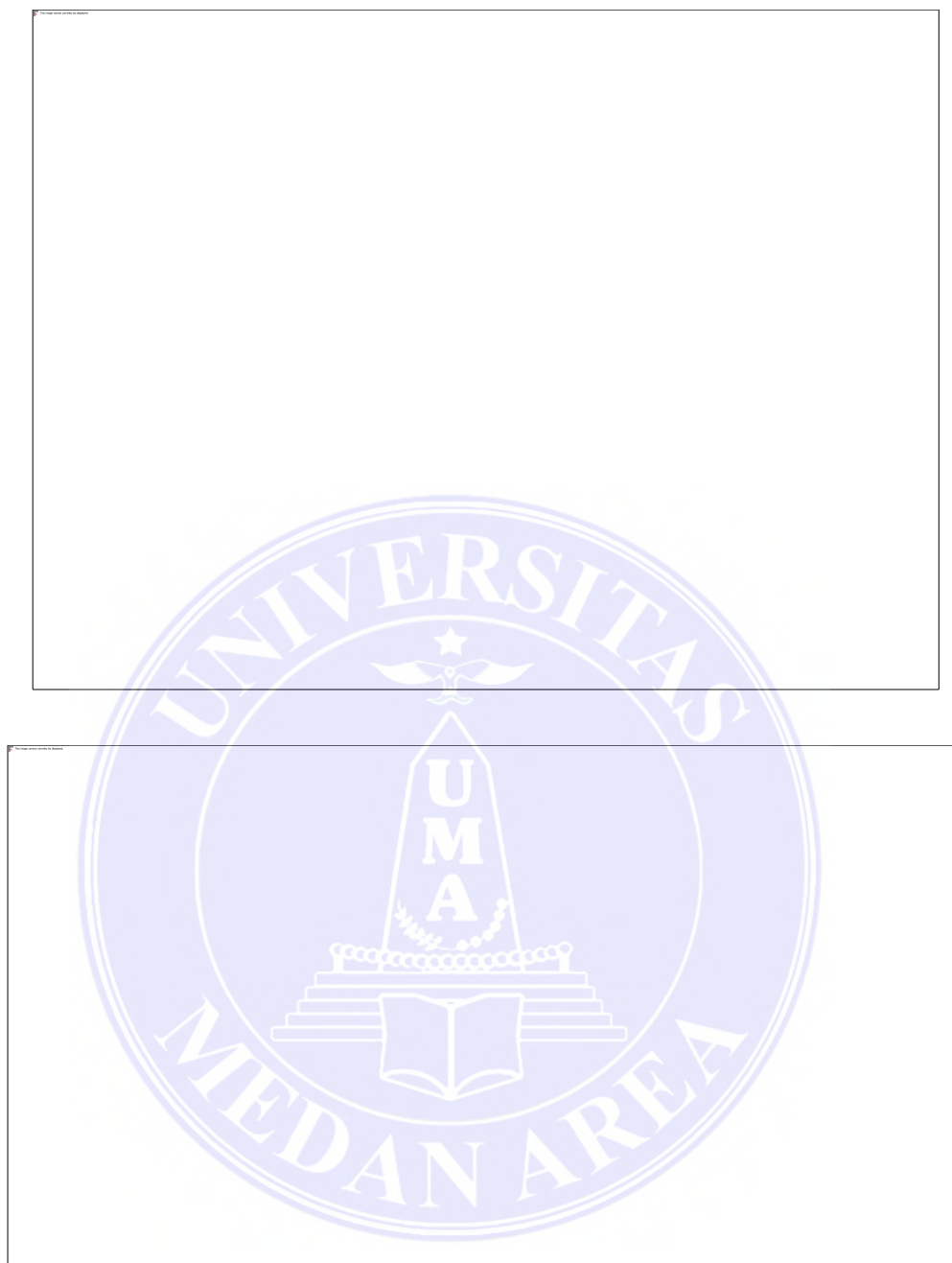




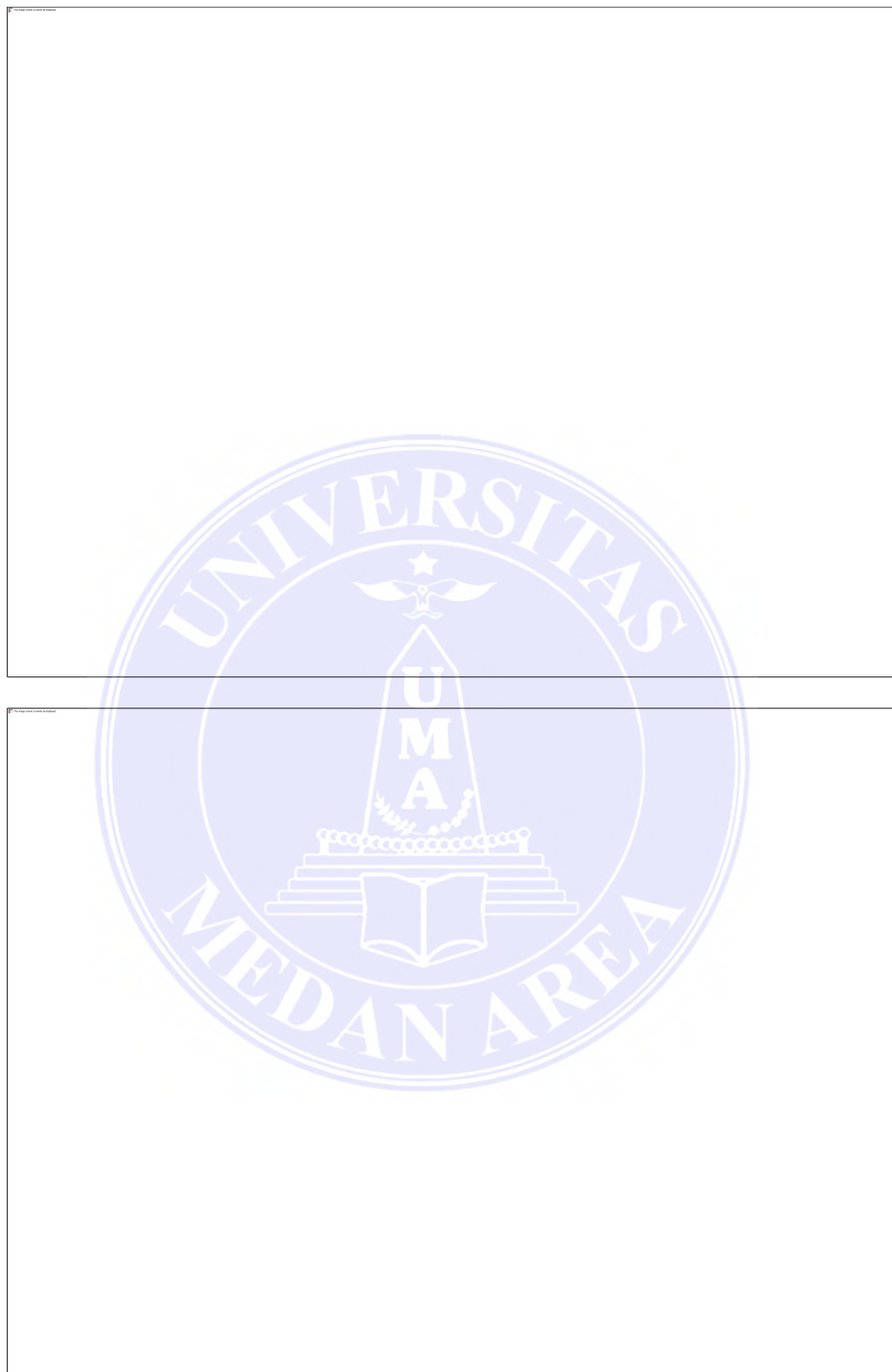
## Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian



**Gambar 1 Proses wawancara dengan informan penelitian dari petugas layanan**



**Gambar 2. Proses wawancara dengan informan penelitian dari segi pengguna layanan**



**Gambar e. Proses wawancara dengan informan penelitian Bapak Arif selaku Kasi Perizinan Imigrasi.**

## Lampiran 2 Rangkuman Wawancara

### RANGKUMAN WAWANCARA TERHADAP WNA DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

#### A. Identitas informan

- 1) Nama : Ferry S  
Usia : 45  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Asal Negara : Malaysia  
Tingkat Pendidikan : S-1  
Tanggal wawancara : 22 Mei 2022
- 2) Nama : Laetitia  
Usia : 33  
Jenis kelamin : Perempuan  
Asal Negara : Perancis  
Tingkat Pendidikan : Diploma  
Tanggal wawancara : 22 Mei 2022
- 3) Nama : Andrew  
Usia : 24  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Asal Negara : Amerika Serikat  
Tingkat Pendidikan : SMA  
Tanggal wawancara : 26 Mei 2022
- 4) Nama : Dominica  
Usia : 25  
Jenis kelamin : Perempuan  
Asal Negara : Slovakia  
Tingkat Pendidikan : SMA  
Tanggal wawancara : 22 Mei 2022
- 5) Nama : Juhi  
Usia : 22  
Jenis kelamin : Perempuan  
Asal Negara : India  
Tingkat Pendidikan : S-1  
Tanggal wawancara : 22 Mei 2022

#### B. Rangkuman Wawancara

1. In your opinion, how are the facilities at the Class I Immigration Office of the Medan Special TPI in providing services"

L: "Judging in terms of the facilities provided, it is quite satisfactory so that the service provided by the officers is quite good"(Interview results May 22, 2022)

2. In your opinion, how is the service at the Class I Immigration Office of the Medan Special TPI, do you have any problems? "(Interview results May 22, 2022)

L" It's quite easy, because when processing a residence permit, I have to complete several documents including the original KTP and Guarantor Family Card and photocopy; Passport, Visa, and Original Entry Stamp and photocopy, then some documents that have been prepared by the Medan TPI Office such as Application Letter, Guarantee Letter, Perdim 24 & 27 obtained for free, along with other requirements, after complete data, wait for the queue number to be called to be served"

3. For the cost of handling the letter, is the payment process transparent or is there a cover-up?

A "transparent, even the entire payment is paid directly to the Bank. It's pretty good well because everything is clear, how much is paid, keep paying it where. So everything is transparent " (Interview results May 26, 2022)

4. How is the officer's service in collecting documents?

A: " The officers were very responsive when collecting files, the officers were also quick to respond, I asked him also responded well" (Interview results May 26, 2022)

5. What is your impression of the officer's performance?

D "In my opinion, the officer is quite good and the officer is also quick to respond if we are wondering about the problem of handling files or other matters related to the residence permit " (Interview results May 22, 2022)

6. How comfortable do you feel while taking care of your residence permit at the special class I immigration office of TPI Medan?

J "For safety, I think it is quite safe because outside there is a parking area and there is also a parking boy who guards the vehicle." (Interview results May 22, 2022)

7. How does the officer respond to your questions?

FS" The officers are quite friendly and polite because we usually see that there are officers who are disrespectful or if we ask the officers are pretentiously busy (Interview results May 22, 2022)

## B. Terjemahan Rangkuman Wawancara

1. Menurut anda, bagaimana fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Khusus Medan ini dalam memberikan pelayanan”

L : “ Dilihat dari segi fasilitas yang diberikan cukup memuaskan sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik” (Hasil wawancara 22 Mei 2022)

2. Menurut anda, bagaimana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Khusus Medan, apakah anda memiliki kendala?

L “ Cukup mudah, karena pada saat pengurusan surat izin tinggal, saya harus melengkapi beberapa dokumen diantaranya seperti KTP dan Kartu Keluarga Penjamin asli dan fotocopy;Paspor , Visa, dan Cap Tanda Masuk asli dan fotocopy , lalu beberapa dokumen yang sudah dipersiapkan oleh Kantor TPI Medan seperti Surat Permohonan, Surat Jaminan, Perdim 24 & 27 yang diperoleh secara gratis, beserta persyaratan lainnya, setelah data lengkap maka menunggu nomor antrian dipanggil untuk dilayani” (Hasil wawancara 22 Mei 2022)

3. Untuk biaya dalam pengurusan surat izn tinggal, apakah proses pembayarannya transparan atau ada yang ditutup-tutupi?

J “transparan, bahkan seluruh pembayaran di bayar langsung ke Bank. Ini cukup bagus yah karena semuanya jelas, berapa yang dibayar, terus bayarnya kemana. Jadi semuanya transparan ” (Hasil wawancara 26 Mei 2022)

4. Bagaimana pelayanan petugas dalam pengumpulan dokumen?

A: “ Para petugas sangat tanggap ketika pengumpulan berkas, petugasnya juga cepat tanggap, saya bertanya dia juga merespon dengan baik” (Hasil wawancara 26 Mei 2022)

5. Bagaimana kesan anda terhadap kinerja petugas ?

D “Kalau menurut saya petugasnya cukup baik dan petugasnya juga cepat tanggap kalau kita bertanya-tanya masalah pengurusan berkas atau hal-hal yang lain menyangkut surat izin tinggal ” (Hasil wawancara 26 Mei 2022)

6. Bagaimana kenyamanan yang anda rasakan selama mengurus surat izin tinggal di kantor imigrasi kelas I Khusus TPI Medan?

J “Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman karena di luar sudah disediakan area parkir dan ada petugas parkir yang menjaga kendaraan.”(Hasil wawancara 22 Mei 2022)

7. Bagaimana petugas dalam merespon pertanyaan anda?

FS“ Petugasnya cukup ramah dan sopan karena biasanya kita lihat ada petugas yang tidak sopan atau kalau kita bertanya petugasnya sok sibuk (Hasil wawancara 22 Mei 2022)





## RANGKUMAN WAWANCARA TERHADAP PETUGAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

### A. Identitas informan

- 1) Nama : Pak Arief  
Jabatan : Kasi Perizinan Imigrasi  
Jenis kelamin : Laki-laki

### B) Rangkuman wawancara

1. Apa usaha yang dilakukan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam hal efektifitas pelayanan terhadap WNA?

“ Kami selalu berusaha untuk melengkapi setiap fasilitas sarana dan prasarana yang ada untuk membantu masyarakat khususnya warga negara asing agar mudah dalam melakukan proses pelayanan dan hal ini juga sangat membantu petugas dalam melayani warga negara asing agar semuanya lancar. kami juga sangat mengharapkan dengan adanya fasilitas ini warga negara asing yang mengurus surat izin tinggal bisa merasa nyaman dan puas selama mengikuti proses pelayanan” ( Hasil Wawancara 22 Mei 2022 )

2. Untuk biaya dan prosedur pengurusan izin tinggal bagaimana ya pak?

“Sudah terperinci, segala biaya yang dibebankan kepada warga negara asing terperinci dengan secara jelas. Transaksi pembayaran di lakukan langsung di Bank” ( Hasil wawancara 24 Mei 2022)

3. Bagaimana kesiapan petugas apabila ada WNA yang tidak memahami mekanisme pengurusan surat izin tinggal?

: “ Biasanya kalau ada pemohon yang datang terus merasa kesulitan itu kami bantu dengan menjelaskan prosedur atau syarat-syarat sampai pemohonnya itu bisa faham dan mengerti prosedur pelayanan. tentunya dengan menjaga sikap dan sabar agar pemohon juga merasa nyaman pada saat bertanya mengenai

prosedur pelayanan, jika warga negara asing merasa puas dengan informasi yang kami sampaikan tentunya warga negara asing akan sangat senang dengan pelayanan yang kami berikan” (Hasil wawancara 22 Mei 2022 )



## RANGKUMAN WAWANCARA TERHADAP PETUGAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

### A. Identitas informan

- 1) Nama : Pak Oky Setiawan  
Jabatan : Petugas Pelayanan  
Jenis kelamin : Laki-laki

### B) Rangkuman wawancara

1. Bagaimana pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan yang diberikan kepada para pengunjung?

“ pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan. jadi warga negara asing cukup mengikuti prosedurnya yaitu pemohon mengambil nomor antrian, kemudian melengkapi persyaratan yang ada. Saya sebagai petugas loket memeriksa berkas-berkas yang di serahkan oleh pemohon kemudian selanjutnya ke bagian wawancara dan foto dan apabila ada persyaratan yang tidak lengkap maka loket akan menyampaikan untuk di lengkapi kembali persyaratannya dan apabila dalam persyaratan itu ada yang tidak sesuai maka kita akan menyampaikannya” (Hasil wawancara 24 Mei 2022)

2. Apa yang akan dilakuakn petugas apabila ada WNA yag berkas-berksanya tidak lengkap?

“ Kalau ada warga negara asing yang datang kita layani terus berkas-berkas yang di bawa itu tidak lengkap jadi kami kembalikan untuk dilengkapi kembali. Hanya saja warga negara asing sering berfikiran kalau kita ini mempersulit padahal kami hanya menjalankan aturan atau prosedur yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan” (Hasil Wawancara 24 Mei 2022)

3. Dalam pelayanan pengurusan surat izin tinggal WNA, apakah ada pelayanan khusus terhadap WNA tertentu?

“ Disini kita tidak ada membeda-bedakan, semua pemohon atau warga negara asing yang mengurus surat izin tinggal kita sama ratakan, kami berusaha untuk bersikap profesional dalam hal pekerjaan dan tidak ada saling membeda- bedakan sekalipun keluarga dari mana tetap kami utamakan warga negara asing yang lebih dulu mengantri”(Hasil Wawancara 24 Mei 2022)



### Lampiran 3 Hasil Observasi

#### HASIL OBSERVASI PEGAWAI PELAYANAN

No.	Komponen	Hasil Observaasi
1.	Kebersihan penampilan pegawai	Dari hasil pengamatan saya para pegawai di loksa tersebut cukup bersih
2.	Kerapian penampilan pegawai	Cukup rapid dan berpenampilan menarik
3.	Kedisiplinan pegawai dalam melayani	Selama saya melakukan penelitian menurut saya seluruh pegawai yang bertugas sangat disiplin dan terampil saat melakukan pelayanan

#### HASIL OBSERVASI SARANA PELAYANAN

No.	Komponen	Hasil Observasi
1.	Luas ruang tunggu	4 x 2 m
2.	Kapasitas ruang tunggu	Bekisar sekitar 15 orang
3.	Luas ruang pemberian pelayanan	3 x 3 m
4.	Kapasitas ruang pemberian pelayanan	4 orang
5.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	Sangat bersih dan nyaman
6.	Luas tempat paker	20 x 10 m
7.	Tersedia penjaga paker	Dan terdapat penjaga parkir

### HASIL OBSERVASI SARANA PELAYANAN

No.	Komponen	Hasil Observasi
1.	Jumlah kursi tunggu	Terdapat 15 unit kursi di ruang tunggu
2.	Tata letak meja dan kursi pelayanan	Cukup stragis dari lokasi pintu masuk dan tidak jauh dari ruang tunggu
3.	Komputer	9 unit
4.	Mesin Print	7 unit
5.	Kotak saran	Saya tidak dapat melihst kotak saran selama melakukan penelitian
6.	Papan informasi	Selama melakukan penelitian saya tidak melihat adanya papan informasi tapi terdapat help desk di dekat ruang tunggu
7.	Jam dinding	Terpat satu unit tepat di bagian belakang ruang tunggu
8.	Pendingin ruangan/AC	1 unit di runag tunggu dan 3 unit di ruang kerja

### HASIL OBSERVASI KEGIATAN PELAYANAN

No.	Indikator	Hasil Observasi
1.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Cukup nyaman dan sejuk
	Kemudahan dalam proses pelayanan	Cupup mudah dan cepat
	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	Selama saya dalam proses penelitian saya tidak melihat adanya keluhan dari customer
2.	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Setiap prosesnya dilakukan dengan menggunakan alat yang tersedia

3.	Kesediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari WNA	Ya, setiap custer yang meliki keluhan bisa langsung mendatangi pegai yang bertanggung jawab dalam menagani stiap keluhan dari wna yang memiliki keluhan
4.	Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan	Cukup cermat melihat cepat nya proses pengurusan
5.	Memiliki standar pelayanan yang jelas	Ya, semua proses yang dilakukan pegawai sudah dianggap memenuhi sop yang berlaku
6.	Kemampuan Pegawai dalam berbahasa asing	Ya, pegawai yang bertugas diwajibkan mampu ber bahasa asing terkhusus bahasa inggris
7.	Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayana	Cukup baik
8.	Merespon setiap pelangggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Ya, para pegawai yang bertugas diharuskan dapat mebantu proses yang berlangsung
9.	Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	Ya, karena instasi lokasi penelitian saya berada di bawah naungan langsung dari kementerian kemenkumham
10.	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	Ya, biaya yang dipungut sesuai dengan yang tertera dalam sop yang berlaku
11.	Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan	Ya, pegawai yang bertugas di wajibkan mendahulukan kepentiangan pemohon dibanding kepentingan instansi maupun pribadi
12.	Pegawai melayani dengan sikap ramah	Ya, menurut hasil pengamatan saya selama melakukan proses penelitian setiap pegawai yang bertugas selalu bersikap ramah
13.	Pegawai melayani dengan sikap sopan santun	Ya. Selama saya melakukan penelitian setiap pegawai yang bertugas selalu menggunakan bahasa yang sopan dan santun.
14.	Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	Ya, selama saya melakukan peneliatian saya belum pernah melihat ada diskiriminasi yang dilakan olaeh pegawai yang bertugas, semua pemohon dilayani

		dengan sama-rata tanpa adanya membeda-bedakan asal negara pemohon
15.	Pegawai melayani dan menghargai setiap pelanggan	Ya, pegawai melayani setiap customer tanpa mebeda bedakan neagara asal pemohon

