

**EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

VANESYA LAWRENZ ANDIKO

208510021



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/12/24

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

Access From (repository.uma.ac.id)3/12/24

**EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR 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:

**VANESYA LAWRENZ ANDIKO
208510021**

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/12/24

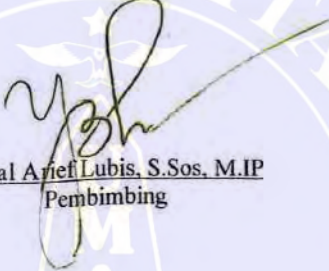
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/12/24

HALAMAN PENGESAHAN


Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan
Pembuatan Paspor di Kntor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan
Nama : Vanesya Lawrenz Andiko
Npm : 208510021
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP
Pembimbing

Mengetahui,


Dr. Musthafa, S.Sos, M.IP
Kaprodi Ka Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas ISIPOL


Dr. Nischa Wulandari, S.ST, M.Si
Ka Prodi Ilmu Pemerintahan

Tanggal Lulus : 24 September 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Saya mengatakan bahwa skripsi ini saya yang susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

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

Medan, September 2024



Vanesya Lawrenz Andiko
208510021

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

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

Nama : Vanesya Lawrenz Andiko
NPM : 208510021
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*)** atas karya saya yang berjudul : *Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan*. Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan 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 : September 2024

Yang Menyatakan



Vanesya Lawrenz Andiko
208510021

ABSTRAK

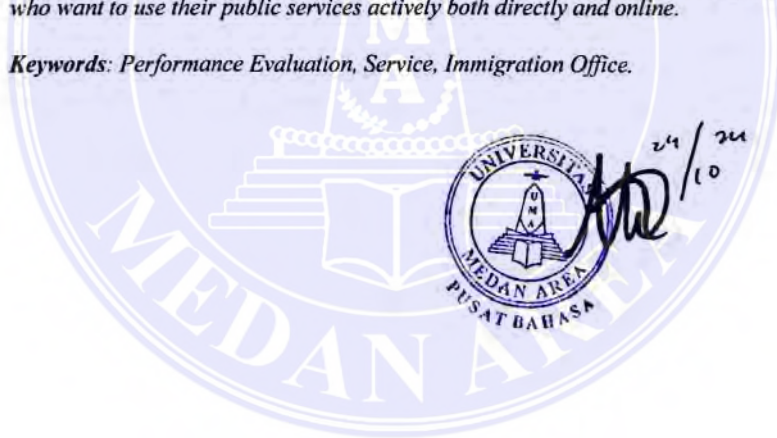
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu kantor pelayanan keimigrasian permohonan pembuatan paspor yang ada di kota Medan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori evaluasi kinerja oleh Dessler (1992:514), penelitian ini menggunakan metodologi jenis kualitatif yang menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Untuk hasil dari penelitian ini mengenai evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan pembuatan paspor dalam hal kuantitas pekerjaan belum maksimal yaitu karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada hambatan dalam proses pelayanan di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Untuk dalam hal evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara pada aspek lainnya sudah tercapai secara maksimal yaitu seperti kepemimpinan (supervisi) yang diperlukan dimana arahan sistem dan kinerja antara atasan dan bawahan sangat baik, kehadiran dimana kehadiran kerja juga dapat diukur dengan seberapa sering karyawan hadir di tempat kerja sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditetapkan dan konservasi dimana bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sangat inisiatif inovatif dalam menyebarkan segala informasi dan pembinaan kepada masyarakat umum yang ingin memakai pelayanan publik mereka dengan aktif baik secara langsung maupun secara online.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Pelayanan, Kantor Imigrasi.

ABSTRACT

Immigration Office Class I Special TPI Medan is one of the immigration service offices for passport making applications in the city of Medan. The theory used in this research was the theory of performance evaluation by Dessler (1992: 514), this research used a qualitative type methodology that uses interview techniques, observation, and documentation. For the results of this research regarding the evaluation of the performance of the state civil apparatus in passport making services in terms of quantity of work has not been maximized, namely because there are still shortcomings in the service system that cause obstacles in the service process at the Medan TPI special class I immigration office. In terms of evaluating the performance of the State Civil Apparatus in other aspects, it had been achieved optimally, namely such as the quality of service where there are always officers who monitor every passport-making process, so that it makes it easy for the public to carry out the passport-making process, with the number of applicants who come every day which cannot be estimated how many, leadership (supervision) is needed where the direction of the system and performance between superiors and subordinates is very good. attendance where work attendance can also be measured by the number of applicants who come every day, attendance where work attendance can also be measured by how often employees are present at work according to a predetermined work schedule and conservation where the Immigration Office Class I Special TPI Medan is very innovative in disseminating all information and guidance to the general public who want to use their public services actively both directly and online.

Keywords: *Performance Evaluation, Service, Immigration Office.*



RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Vanesya Lawrenz Andiko dilahirkan di Kota Medan, Kecamatan Medan Helvetia, pada tanggal 12 Oktober 2002 dari Ayah Ricki Andiko dan Ibu Siska Lawrensya, peneliti merupakan anak tunggal. Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di SDS Free Methodist 2 Medan pada tahun 2014, setelah itu peneliti melanjutkan Pendidikan di SMPS Ahmad Yani Kota Binjai berakhir tahun 2017, kemudian setelah tamat peneliti melanjutkan di SMAS Kartika 1-2 Kota Medan. Dengan ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis bisa melanjutkan ke perguruan tinggi di Universitas Medan Area pada tahun 2020. Peneliti mengambil konsentrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan jurusan Ilmu Pemerintahan.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau segala Karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “EVALUASI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN “

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.M.Erwin Siregar, MAB selaku ketua yayasan Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Jullana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, M.AP, selaku sekertaris dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh dosen program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Ricki Andiko Dan Ibu Siska Lawrensy yang selalu memberi do'a dan dukungan baik secara moral maupun material selama menempuh pendidikan ini.
9. Sahabat saya terkasih, Muhammad Irfan yang sudah menemani dan memberi semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa tugas pembuatan skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas skripsi ini. Penulis berharap tugas skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Agustus 2024

Penulis

Vanesya Lawrenz Andiko
208510021

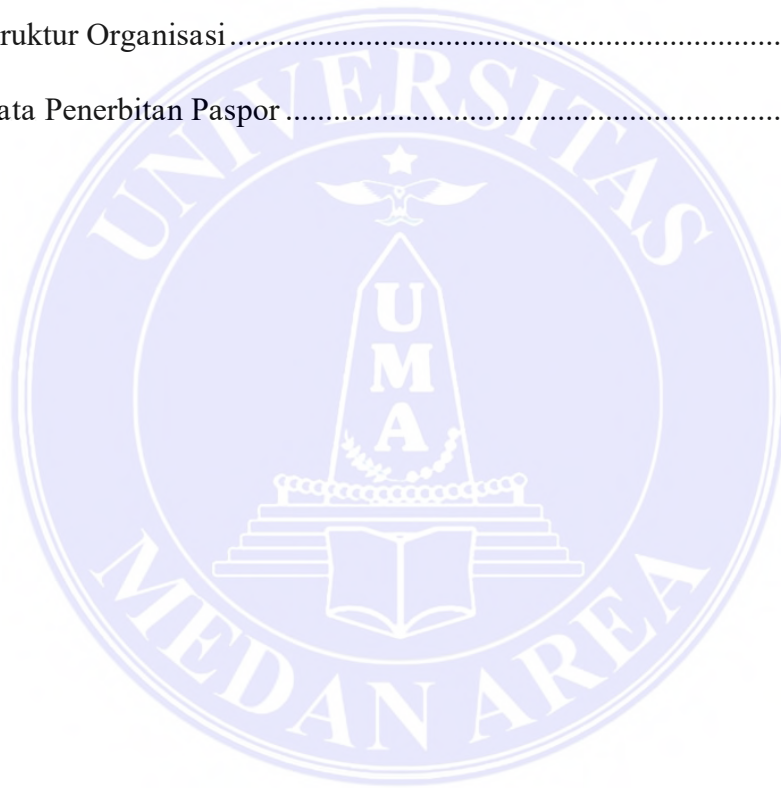
DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Evaluasi Kinerja	6
2.1.1 Defenisi Evaluasi	6
2.1.2 Fungsi Evaluasi	10
2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja	11
2.1.4 Unsur-unsur Yang Dinilai	13
2.2 Aparatur Sipil Negara	13
2.2.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara	13
2.3 Pelayanan Publik	14
2.3.1 Bentuk Pelayanan Publik	15
2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik	17
2.3.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	18
2.4 Kerangka Berpikir	20
2.5 Penelitian Terdahulu	23
III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Informan Penelitian	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Teknik Analisa Data	29
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.5.1 Lokasi Penelitian	30
3.5.2 Waktu Penelitian	30
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Sejarah dan Profil Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	32
4.1.1 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	36

4.1.2 Struktur Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	36
4.1.3 Pembagian Tugas Pokok dan Fungsi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	37
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Syarat Permohonan Paspor RI	42
4.2.2 Bagi Permohonan di Bawah 17 Tahun	43
4.2.3 Bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia	43
4.2.4 Alur Pembuatan Paspor	44
4.2.5 Sarana, Prasarana dan Fasilitas	46
4.2.6 Kompetensi Pelaksana	47
4.2.7 Jumlah Pelaksana	47
4.3 Pembahasan Penelitian	51
4.3.1 Kualitas Pekerjaan	53
4.3.2 Kuantitas Pekerjaan	56
4.3.3 Kepemimpinan (Sipervisi) Yang Diperlukan	60
4.3.4 Kehadiran	63
4.3.5 Konservasi.....	65
4.4 Faktor Penghambat Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	67
4.4.1 Kualitas Pekerjaan	67
4.4.2 Kuantitas Pekerjaan	69
4.4.3 Kepemimpinan (Supervisi)	69
4.4.4 Kehadiran	70
4.4.5 Konservasi.....	71
V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

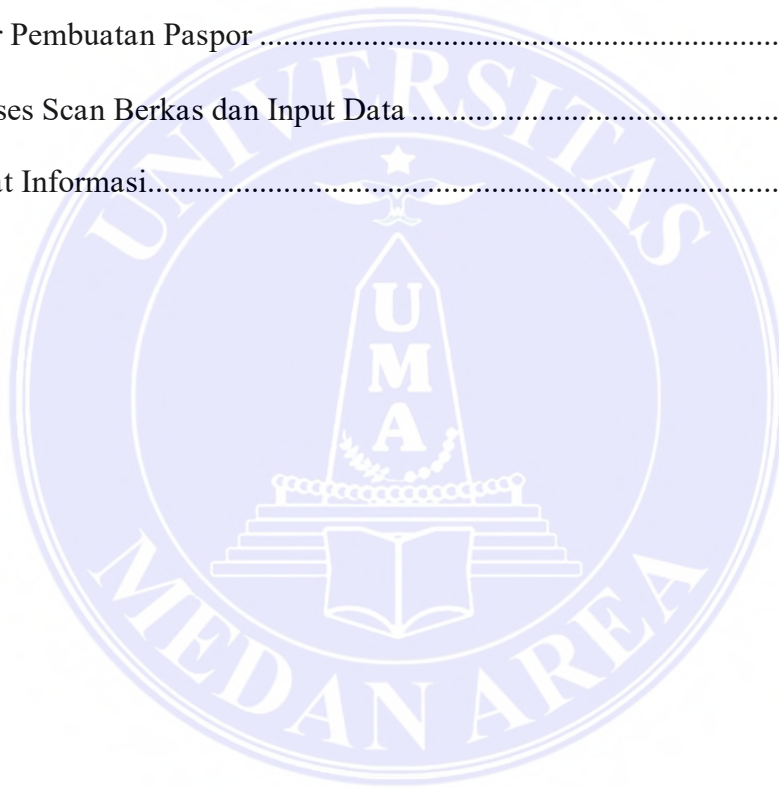
DAFTAR TABEL

	halaman
1. Kriteria Evaluasi.....	9
2. Penelitian Terdahulu.....	23
3. Informan Penelitian	28
4. Jadwal Penyelesaian Skripsi	31
5. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi.....	39
6. Struktur Organisasi.....	40
7. Data Penerbitan Paspor	48



DAFTAR GAMBAR

	halaman
1. Kerangka Berfikir.....	22
2. Analisis Data	30
3. Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	34
4. Sturktur Organisasi Kantor	37
5. Jenis Pelayanan Keimigrasian	42
6. Alur Pembuatan Paspor	44
7. Proses Scan Berkas dan Input Data	60
8. Pusat Informasi.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
1. Pedoman Observasi.....	77
2. Pedoman Wawancara.....	78
3. Hasil Observasi	79
4. Hasil Wawancara	80
5. Surat Izin Riset.....	89
6. Surat Selesai Riset Penelitian.....	90
7. Dokumentasi Penelitian	91



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai jasa atau fasilitas pelayanan publik harus

lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara umum saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat dikategorikan “buruk”. Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca diberbagai media cetak maupun media elektronik tentang pelayanan yang terkesan berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, rawan akan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta kemampuan aparatur yang minim merupakan deretan keluhan yang menggambarkan pelayanan publik yang kian memprihatinkan.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, pelayanan publik harus dapat memberikan layanan yang efektif, tepat waktu dalam artian pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, informasi yang jelas dalam hal pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, sederhana dalam prosedur pelayanan mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan publik juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini berarti pemerintah harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang tepat.

Selain itu, yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik mempunyai indikator nyata, kepercayaan, ketanggapan, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kemudahan mengakses komunikasi, dan pemahaman pelanggan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Harbani Pasolong 2007:4).

Salah satu fungsi kontrol Imigrasi adalah memberikan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Paspor.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor

tetap terus melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang di buat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat.

Dengan demikian pelayanan adalah salah satu fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang sangat penting dilakukan untuk melihat lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau ke luar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Sistem penyelenggaraannya peningkatan inovasi dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan bertujuan untuk mempercepat proses pembuatan paspor yang berfungsi untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik serta meningkatkan keamanan dalam pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Berdasarkan gambaran latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

2. Apa faktor penghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah, menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yakni untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian diatas yang mempunyai dua dimensi utama yaitu :

1. Manfaat akademis, diharapkan dapat dijadikan sumber referensi untuk pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya yang menyangkut permasalahan dalam mengevaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pelaksanaan pelayanan paspor serta program-program inovatif lainnya di kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi Kinerja

2.1.1 Definisi Evaluasi

Istilah Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assesment*). Evaluasi kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi apakah uang tersebut dibelanjakan secara ekonomis, efektif, dan efisien.

Pendapat William N. Dunn, evaluasi mempunyai arti yaitu:

“Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan”

Evaluasi merupakan kegiatan untuk menentukan nilai atau harga tentang sesuatu, termasuk mendapatkan informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produk, prosedur, serta alternatif strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan definisi di atas evaluasi diartikan sebagai hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan,

nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan bermanfaat bagi pelayanan publik.

Menurut Handoko (2000) pengukuran kinerja adalah usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan, penilaian prestasi kerja juga merupakan proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan pada waktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja pada waktu yang akan datang dalam suatu organisasi.

Menurut *Commonwealth of Australia Department of Finance* Evaluasi biasanya didefinisikan sebagai kegiatan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Secara umum, evaluasi dapat didefinisikan sebagai *the systematic assessment of the extent to which:*

1. Program inputs are used to maximise outputs (*efficiency*);
2. Program outcomes achieve stated objectives (*effectiveness*);
3. Program objectives match policies and community needs (*appropriateness*).

(*Commonwealth of Australia Department of Finance, 1989: 1*)

Menurut pendapat di atas, evaluasi adalah penilaian secara sistimatis untuk melihat sejauh mana efisiensi suatu program masukan (*input*) untuk memaksimalkan keluaran (*output*), evaluasi juga digunakan untuk mencapai tujuan dari program pencapaian hasil atau afaktifitas, dan kesesuaian program kebijakan dan kebutuhan masyarakat. Evaluasi juga termasuk salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan.

Sudarwan Danim mengemukakan definisi penilaian (*evaluating*) adalah:

“Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi yaitu:

- 1) Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
- 2) Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen
- 3) Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai”

Danim, 2000:14

Pendapat di atas dapat diperoleh gambaran bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana, sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya.

Evaluasi mempunyai karakteristik yang membedakannya dari metodemetode analisis kebijakan lainnya yaitu:

- 1) *Fokus nilai*. Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari sesuatu kebijakan dan program.
- 2) *Interdependensi Fakta-Nilai*. Tuntutan evaluasi tergantung baik ”fakta” maupun “nilai”.

- 3) *Orientasi Masa Kini dan Masa Lampau*. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokat, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan.
- 4) *Dualitas nilai*. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara.
- (Dunn, 2003:608-609)

Berdasarkan penjelasan di atas, karakteristik evaluasi terdiri dari empat karakter. Yang pertama yaitu fokus nilai, karena evaluasi adalah penilaian dari suatu kebijakan dalam ketepatan pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan. Kedua yaitu interdependensi fakta-nilai, karena untuk menentukan nilai dari suatu kebijakan bukan hanya dilihat dari tingkat kinerja tetapi juga dilihat dari bukti atau fakta bahwa kebijakan dapat memecahkan masalah tertentu. Ketiga yaitu orientasi masa kini dan masa lampau, karena tuntutan evaluatif diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu sehingga hasil evaluasi dapat dibandingkan nilai dari kebijakan tersebut. Keempat yaitu dualitas nilai, karena nilai-nilai dari evaluasi mempunyai arti ganda baik rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada maupun nilai yang diperlukan dalam mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain.

Tabel 1. Kriteria Evaluasi

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya Manfaat bersih Rasio biaya-manfaat
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Biaya tetap (masalah tipe I) Efektivitas tetap (masalah tipe II)
Perataan	Apakah biaya dan manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok tertentu?	Kriteria Pareto Kriteria kaldor-Hicks Kriteria Rawls

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Resposivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survey warga Negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan berguna atau bernilai	Program publik harus merata dan efisien

Sumber: Dunn, (2003:610)

Berdasarkan kriteria di atas, evaluasi membagi beberapa tipe kriteria diantaranya: efektivitas merupakan suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Intinya adalah efek dari suatu aktivitas. Kedua yaitu efisiensi, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Ketiga, kecukupan merupakan sejauhmana tingkat efektivitas dalam memecahkan masalah untuk memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan masalah.

2.1.2 Fungsi Evaluasi

Evaluasi mempunyai beberapa fungsi yaitu :

- a. Memberi informasi yang valid mengenai kinerja kebijakan, program dan kegiatan, yaitu mengenai seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dicapai. Dengan evaluasi dapat diungkapkan mengenai pencapaian suatu tujuan, sasaran dan target tertentu.
- b. Memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.
- c. Memberi sumbangan pada aplikasi metode analisis kebijakan, termasuk perumusan masalah dan rekomendasinya. Informasi mengenai tidak

memadainya suatu kinerja kebijakan, program dan kegiatan memberikan kontribusi bagi perumusan ulang kebijakan, program dan kegiatan. Evaluasi dapat pula menyumbangkan rekomendasi bagi pendefinisian alternatif kebijakan, yang bermanfaat untuk mengganti kebijakan yang berlaku dengan alternatif kebijakan yang lain.

Menurut pendapat di atas, fungsi evaluasi untuk memberi informasi yang baik dan benar, kepada masyarakat. Memberi kritikan pada klarifikasi suatu nilai-nilai dari suatu tujuan dan target, kemudian Membuat suatu metode kebijakan untuk mencapai kinerja sehingga program dan kegiatan yang di evaluasi memberikan kontribusi bagi perumusan ulang kebijakan suatu kegiatan dalam organisasi atau instansi.

2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja

Dalam bukunya menurut Wibowo (2014:92), penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk:

- a) Memperkenalkan perubahan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi.
- b) Mendefinisikan tujuan, target dan sasaran untuk periode yang akan datang.
- c) Memberi orang target yang tidak dapat mungkin dicapai, sebagai alat untuk memecat di kemudian hari.
- d) Memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantan pekerja untuk memberikan kinerja tinggi.

- e) Meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaitkan dengan pengupahan.
- f) Melobi penilai untuk kepentingan politis, dan bahkan akhir yang meragukan.
- g) Mendapatkan kesenangan khusus.
- h) Menyepakati tujuan pembelajaran.
- i) Mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan.
- j) Mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan.
- k) Membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian.
- l) Membangun dialog yang sudah ada antara manajer dengan anak buahnya
- m) Menjaga perusahaan atau pemegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan.

Menurut Sulistiyani (2003:225), manfaat penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

- a. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
- b. Perbaikan Kinerja
- c. Kebutuhan latihan dan pengembangan
- d. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja
- e. Untuk kepentingan penelitian kepegawaian
- f. Membantu diagnosis terhadap kesalahan disain pegawai.

2.1.4 Unsur –Unsur yang Dinilai

Menurut Dessler (2015), terdapat lima alasan untuk menilai kinerja bawahan:

1. Seberapa besar peber kerja mendasarkan keputusan bayaran, promosi dan retensi pada penilaian karyawan.
2. Penilaian memainkan peran sentral dalam proses manajemen kinerja pemberi kerja. Manajemen kinerja berarti secara terus menerus memastikan bahwa kkerja setiap karyawan sesuai dengan sasaran keseluruhan perusahaan.
3. Penilaian memungkinkan manajer dan bawahannya mengembangkan rencana untuk mengoreksi adanya defisiensi, dan untuk menguatkan kekuatan bawahan.
4. Penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau rencana karier karyawan dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan yang ditampilkan.
5. Penilaian memungkinkan penyelia untuk mengindetiikasi adanya kebutuhan akan pelatihan, dan langkah - langkah perbaikan yang dibutuhkan.

2.2 Aparatur Sipil Negara

2.2.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Profesi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada Instansi Pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara (atau disingkat jadi Pegawai ASN)

adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang diangkat oleh Pejabat Pemerintah atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Menurut pendapat A.W. Widjaja (2010:113) berpendapat bahwa, pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Selanjutnya berpendapat juga bahwa pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha.

Selanjutnya Musanef (2011:5), berpendapat juga definisi pegawai sebagai pekerja atau *worker* adalah mereka yang langsung digerakkan oleh seorang manager untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya-karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut pendapat Musanef pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.

2.3 Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lebih lanjut menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi tiga kelompok pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan barang publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti listrik, air bersih dan infrastruktur.
2. Pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pelayanan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, dan pelayanan transportasi angkutan umum.
3. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti pembuatan KTP, Sertifikat tanah, Akta kelahiran, Akta kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Paspor.

2.3.1 Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:190), ada tiga macam bentuk pelayanan publik, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan, syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memenuhi benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.

- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu secara lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalihkan tugas.
- e. Tidak melayani orang yang sekedar “ngobrol” dengan cara sopan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk berbentuk tulisan, gambar, sket dan tanda.
- b. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

Pada dasarnya semua orang menyetengahkan suatu masalah kepada instansi atau badan, menginginkan ada tanggapan atas masalah yang diutarakan. Meskipun tanggapan yang diharapkan hanya berupa ucapan terima kasih, namun hal itu mempunyai makna yang besar, terutama dari segi layanan.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil dari perbuatan atau pekerjaan. Jenis layanan ini tidak terhindar dari jenis layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan

layanan perbuatan sering bergabung. Adapun faktor yang mendukung dari layanan perbuatan meliputi dua hal, yaitu:

- a. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
- b. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

Jadi berdasarkan jenis pelayanan publik diatas dapat kita ketahui bahwa setiap jenis pelayanan publik mempunyai syarat dan ketentuan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan memuaskan pengguna layanan.

2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam bukunya *Konsep Reinventing Government dan Batnishing Bureaucracy (2008: 20-28)* asas-asas pelayanan publik, antara lain :

- a) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya Kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian

hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

- d) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.3.3 Kualitas Pelayanan Publik

Birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Menurut Lovelock dalam Sumaryadi (2010:183) menyatakan bahwa sulit untuk mengukur kualitas pelayanan, tidak ada satu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan.

Menurut Lukman dalam Pasolong (2007:134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Jadi kualitas pelayanan dapat dilihat dari cara memberikan atau menyajikan suatu pelayanan kepada masyarakat dengan baik sehingga akan berpengaruh pada kepuasan dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

- a) Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e) Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- i) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung
- j) pelaksana.

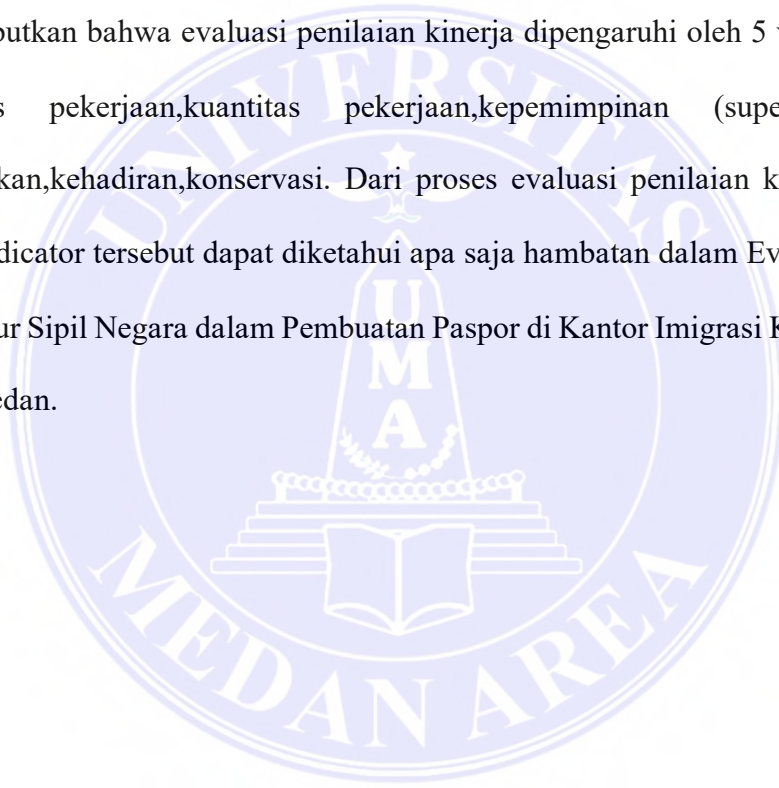
- k) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- l) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- m) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- n) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

2.4 Kerangka Berpikir

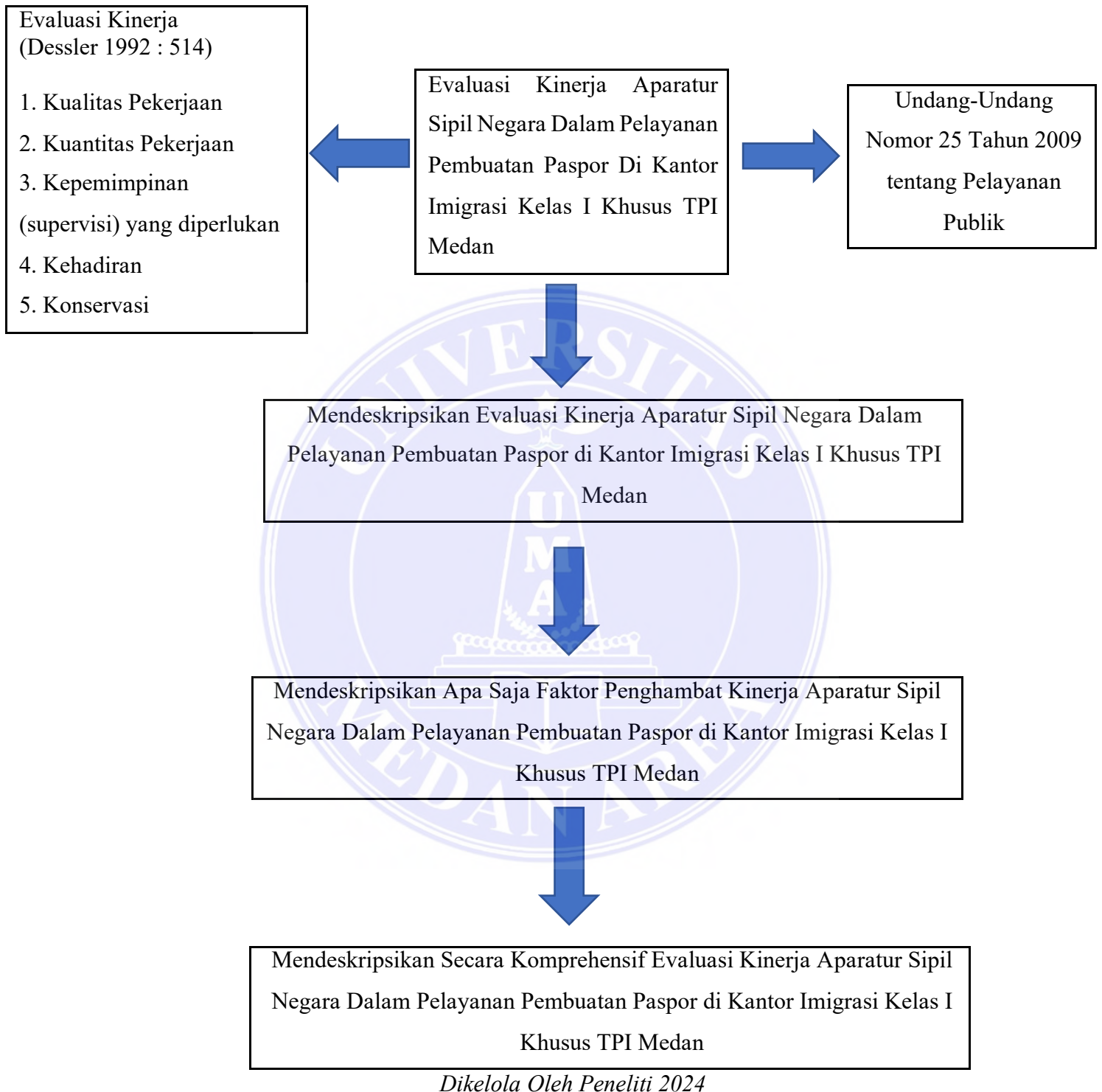
Kerangka berfikir adalah suatu dasar pemikiran yang mencakup penggabungan antara teori, fakta, observasi serta kajian pustaka, yang nantinya dijadikan landasan dalam melakukan penulisan karya tulis ilmiah karena menjadi dasar, kerangka berfikir ini dibuat ketika akan memaparkan konsep-konsep dari penelitian. Kerangka berfikir juga bisa dapat disebut sebagai visualisasi dalam bentuk bagan yang saling terhubung. Kerangka pemikiran penelitian ini dimulai dengan bagaimana pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Melihat bagaimana perkembangan sistem dalam pembuatan paspor di era yang semakin canggih ini serta bagaimana peran aparatur sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan kinerja dengan beberapa unsur-unsur terpenting dan juga komponen-komponen pelayanan. Kerangka pemikiran penelitian ini juga bertujuan

untuk mengetahui bagaimana Evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Mengetahui relevansi kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I khusus tpi medan yang perlu evaluasi yang mendalam yang mencakup proses komunikasi, kemampuan sumber daya, proses disposisi, dan kejelasan struktur birokrasi. Dengan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori Dessler, dikarenakan teori tersebut menyebutkan bahwa evaluasi penilaian kinerja dipengaruhi oleh 5 variabel yaitu, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kepemimpinan (supervise) yang diperlukan, kehadiran, konservasi. Dari proses evaluasi penilaian kinerja melalui lima indikator tersebut dapat diketahui apa saja hambatan dalam Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir



2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam melakukan penelitian ini serta melihat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ladiatno Samsara (2013) Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	Penelitian ini menggunakan Teknik penentuan informan yang sama yaitu: <i>Purposive Sampling</i> dilanjutkan dengan <i>Snowball Sampling</i> pada pegawai di lingkungan Kantor Imigrasi	Dalam penelitian terdahulu membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan surat perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, sedangkan penelitian ini membahas tentang mengevaluasi kinerja aparat sipil negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	Kualitatif tipe eksplanatif	Bahwa inovasi pelayanan yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya berdasarkan atribut inovasi dari keuntungan relative yaitu internet apply system bertujuan memperpendek waktu permohonan, drop box memudahkan masyarakat yang akan melakukan perpanjangan, paspor berbasis biometric meningkatkan keamanan identitas paspor. Inovasi yang telah berjalan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan public.
2.	Cahyo Tri Wibowo (2014) Efektivitas pelayanan pembuatan Paspur dengan menggunakan sistem Informasi manajemen keimigrasian (simkim) di kantor imigrasi Kelas I kota Tangerang	Memiliki latar belakang yang sama yaitu: lambatnya pelayanan pembuatan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang dan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	Memiliki Teknik analisis data yang berbeda	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Perbedaan pada model yaitu antrian online yang menjelaskan optimalisasi pelayanan serta efisiensi waktu.
3.	Ulfi Tantri Wahid (2017) Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	Memiliki metode penelitian yang sama yaitu: kualitatif yang bersifat deskriptif	Dalam penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian di Kota Makassar, sedangkan penelitian ini menggunakan objek di Kota Medan	Kualitatif yang bersifat deskriptif	Dalam pelayanan fasilitas sarana dan prasarana sudah terlaksana secara optimal.
4.	Galih Hidayat R (2018)	Memiliki tujuan penelitian yang sama	Penelitian terdahulu menggunakan metode	Deskriptif dengan	Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti jelaskan dari

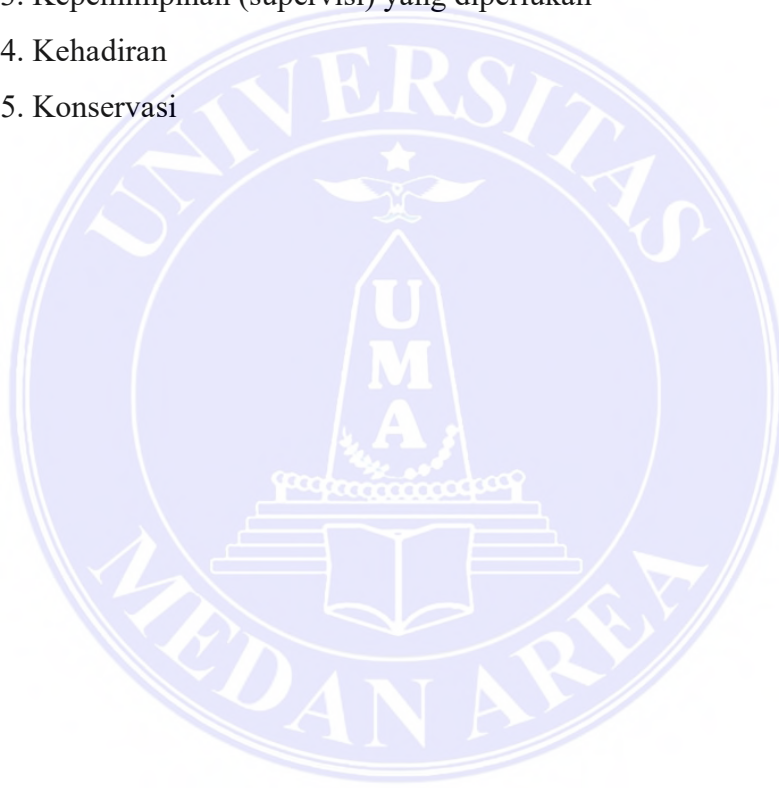
No.	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor <i>Online</i> Di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten	yaitu: untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan pembuatan paspor	penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif	pendekatan kuantitatif	indicator teori efektivitas yaitu pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan tanggung jawab maka dapat disimpulkan bahwa sudah efektif, hal ini dapat diartikan bahwa persentase Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor <i>Online</i> di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten menghasilkan 74,80% dari angka minimal yang dihipotesiskan yaitu 70%.
5.	Khairuni (2019) Pengawasan Atas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis	Menggunakan Teknik pengumpulan data yang sama yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif	Penelitian survey, eksperimen, grounded, kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif	Pengawasan atas pelaksanaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ada. Masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala yang terjadi di dalam penerapannya, setiap masyarakat atau pemohon yang melakukan pembuatan paspor sudah menggunakan system <i>online</i> dalam antriannya tetapi masih ada juga para pemohon pembuat paspor yang masih menggunakan jasa manual dalam proses pembuatannya.
6.	Bintan Nurhaliza (2022) Pengaruh Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Imigrasi (TPI) Di Bandung	Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memiliki identifikasi masalah yang serupa	Teknik pengumpulan data yang digunakan berbeda	Metode penelitian deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri.	Diharapkan dapat memperkaya teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh motivasi kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Kegiatan ini bertujuan untuk melihat persamaan dan perbedaan yang terdapat pada hasil penelitian penulis sebelumnya sehingga penulis dapat melihat apa saja kekurangan dan kelebihan yang ada pada hasil penelitian yang penulis

laksanakan. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya disimpulkan bahwa dari penelitian terdahulu memiliki persamaan menggunakan teori dari Dessler yang mengemukakan bahwa Implementasi itu mempunyai 5 variabel penting sebagai tahap keberhasilan suatu kebijakan yaitu:

1. Kualitas Pekerjaan
2. Kuantitas Pekerjaan
3. Kepemimpinan (supervisi) yang diperlukan
4. Kehadiran
5. Konservasi



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Lebih khususnya penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mencoba menggambarkan, memaparkan dan menafsirkan suatu fenomena yang terjadi saat ini. Sesuai dengan pengertiannya metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menganalisa data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dalam penelitian kualitatif, karakteristik utama yang berasal dari latar belakang yang dialami atau kenyataan di masyarakat, dengan menggunakan metode kualitatif dengan langkah pengamatan, wawancara dan penelaah dokumen. Teori dibangun berdasarkan data penyajian dan analisis data yang dilakukan secara naratif. Jenis penelitian kualitatif seperti misalnya deskriptif, studi kasus, fenomenologis, dan historis. Dalam penelitian deskriptif ini dideskripsikan dan menguraikan tentang kinerja aparatur sipil Negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

3.2 Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang bisa memberi informasi tentang situasi serta kondisi latar penelitian. Informan di percaya memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai permasalahan-permasalahan dalam penelitian agar dapat memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga berfungsi sebagai pemberi

umpan balik terhadap data penelitian, (*Burhan Bungin, 2010*). Adapun jenis-jenis Informan yaitu :

1. Informan Kunci, adalah orang yang mempunyai pengetahuan dan memiliki informasi penting yang di butuhkan untuk penelitian.
2. Informan utama, ialah orang-orang yang secara langsung berkaitan dengan interaksi sosial yang dimaksud.
3. Informan Tambahan, ialah seseorang yang dapat memberikan data meskipun ia tidak langsung terlibat dengan komunikasi atau interaksi sosial yang diteliti.

Maka berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, bahwa informan bukanlah ditentukan berdasarkan Teknik *Purposive* yakni artinya penentuan informan tidak didasarkan pada pedoman atau berdasarkan perwakilan populasi, namun berdasarkan pada kedalaman informasi yang dibutuhkan, yaitu dengan menemukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan dengan informan berikutnya dengan tujuan mengembangkan dan mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Untuk itu yang dijadikan sebagai informan pada penelitian ini adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan atau Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Tabel 3.
Informan Penelitian

No.	Uraian	Jumlah (orang)	Jenis Informan
1.	Kepala Analis Keimigrasian Ahli Pertama di Seksi Dokumen Perjalanan	1	Informan Kunci
2.	Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	1	Informan Utama
3.	Masyarakat	5	Informan Tambahan

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Tabel 3.1 menjelaskan informan-informan dalam penelitian ini. Maka yang menjadi informan pada penelitian ini adalah :

1. Informan kunci, berjumlah 1 (satu) orang yaitu selaku Kepala Analis Keimigrasian Ahli Pertama di Seksi Dokumentasi Perjalanan.
2. Informan utama, berjumlah 1 (satu) yaitu selaku Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
3. Informan tambahan, berjumlah 5 (lima) orang yaitu masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian. Pada penelitian ini observasi dilakukan langsung pada aparat sipil negara serta masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih. Wawancara ini bisa juga mendengarkan langsung keterangan-keterangan dari informan. Teknik wawancara yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang akan diteliti. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan terhadap pihak kepala kepengurusan kepegawaian, kasubsi penindakan keimigrasian, pengelola lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor.

3. Dokumentasi

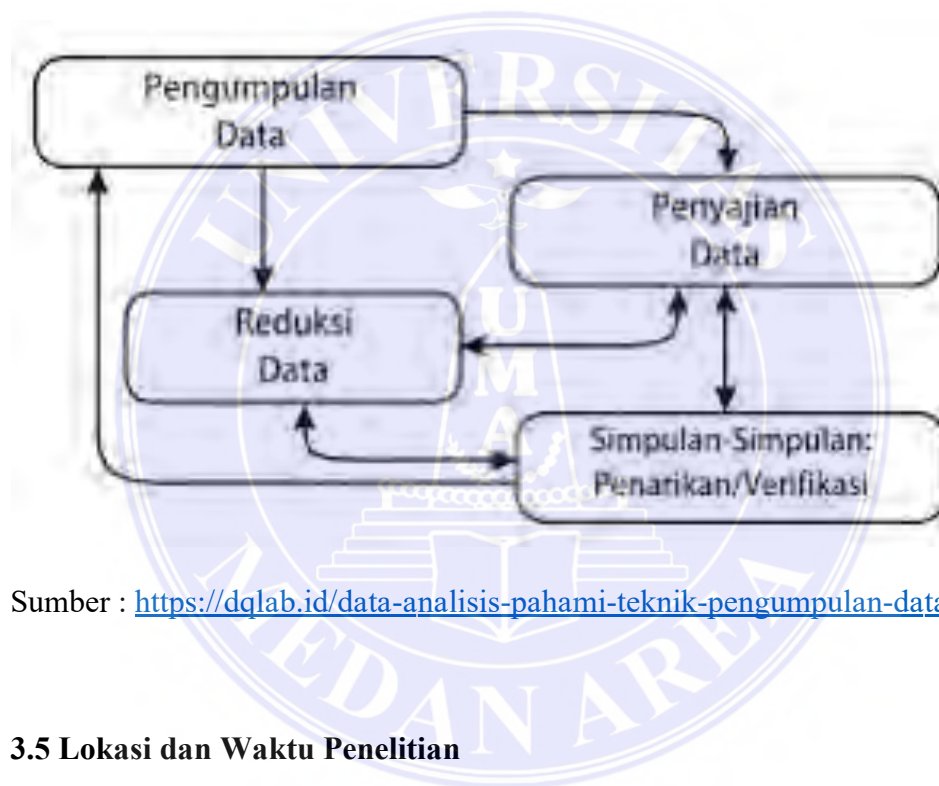
Dokumentasi adalah salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono 2015:329) Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa foto atau gambar yang dilakukan bersama narasumber.

3.4 Teknik Analisa Data

Analisis data ialah sebuah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, dan observasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, memilih mana yang penting badan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh

diri sendiri dan orang lain. Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu berhubungan dengan penggambaran sebuah data yang penting yang bisa dijelaskan seperti apa adanya. Hal ini karena penelitian ini sudah dirancang untuk memperoleh sebuah informasi tentang kasus gejala saat penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan dengan wawancara, pertama kali dilakukan klasifikasi data, interpretasi data dan analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk narasi.

Gambar 2. Analisis Data



Sumber : <https://dqqlab.id/data-analisis-pahami-teknik-pengumpulan-data>

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Tempat Penelitian Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, tepatnya di Jl. Jen. Gatot Subroto No 268 A, Kecamatan Medan Helvetia kelurahan Sei Sikambing.

3.5.2 Waktu Penelitian

Dalam proposal skripsi ini, peneliti telah mencantumkan jadwal penelitian sesuai yang tertera pada table berikut ini.

Tabel 4. Jadwal Penyelesaian Skripsi

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
		Okt 2023	Nov 2023	Jan 2024	Feb 2024	Maret 2024	Juni 2024	Agustus 2024
1.	Pengajuan Judul	■						
2.	Observasi Awal							
3.	Penyusunan Proposal							
4.	Bimbingan dan Perbaikan Proposal							
5.	Seminar Proposal		■					
6.	Revisi Proposal			■				
7.	Observasi Lapangan dan Wawancara				■			
8.	Penyusunan Bab IV-V					■		
9.	Seminar Hasil						■	
10.	Bimbingan dan Perbaikan						■	
11.	Sidang Skripsi							■
12.	Penyerahan Skripsi Ke Prodi							■

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah sebagai berikut :

Berdasarkan peneltian yang dilakukan oleh penulis menemukan bahwa evaluasi kinerja menurut Dessler yang terdiri dari beberapa indikator yaitu, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, kepemimpinan (supervisi), kehadiran, konservasi yang penulis teliti di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan belum optimal. Dikarenakan hasil wawancara maupun observasi, pada indikator kuantitas pekerjaan terdapat masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan ada hambatan dalam proses pelayanan yaitu dengan ditemukannya tempat proses scan berkas & input data yang hanya menyediakan satu tempat saja, sedangkan tiap harinya bisa dipastikan ramai sehingga membuat lambatnya kinerja para karyawan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Serta disebabkan kurang efektifnya pemberian pemahaman kepada masyarakat seperti melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat ketika pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan membuat kebijakan atau program baru, serta kurangnya pengelolaan karyawan yang bekerja sesuai pada bidangnya, dan ada beberapa bagian yang hanya diisi oleh satu karyawan sehingga menyebabkan terhambatnya proses pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Faktor penghambat lainnya dalam pelayanan adalah kurangnya kesadaran masyarakat dimana kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

Seharusnya permasalahan ini harus menjadi titik fokus dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang berwenang dalam menangani masalah ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai evaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan peneliti menyarankan :

1. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan diharapkan bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperluas lahan parkir agar pelayanan lebih maksimal.
2. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri dan mengikuti jadwal yang telah diatur.
3. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifat yang berintegritas, professional, lebih responsive

ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor.

4. Lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan tau prosedur untuk mengurus paspor.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, Ma'ruf. "Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan." (2014).
- Al Ghifari, Muhammad, Luqman Hakim Handoko, and Endang Ahmad Yani. "Analisis kinerja perbankan syariah di indonesia dan malaysia dengan pendekatan maqashid indeks." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 3.2 (2015): 47-66.
- Andra, Ahmad, and Iman Surya. "Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. e-journal ilmu pemerintahan." *e-journal ilmu pemerintahan, ISSN* (2018): 2477-2458.
- Danim, Sudarwan. *Pengembangan profesi guru*. Prenada Media, 2000.
- Dessler, Gary. "Manajemen sumber daya manusia." *Jakarta: salemba empat* (2015).
- Zohriah, Anis. "Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah." *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan* 3.01 (2017): 102-110.
- Ibrahim, Muhammad Ali. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan." (2017).
- Indrawati, Budi, and Anton Wachidin Widjaja. "ANALISA SERVQUAL DISPERINDAG DAN DISNAKER KOTA BEKASI UNTUK TATA KELOLA KEPEREMINTAHAN YANG BAIK." *Prosiding Seminar Nasional Pakar*. 2018
- Lukman, Ahmad. *Peran Strategi Pelayanan Dan Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Siswa Di MA DARUL IRFAN*. Diss. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2023.
- Moenir, A. S. "Manajemen Pelayanan." (2006).
- Sumaryadi, Mas Yedi, et al. "Kajian Aspek Reproduksi dan Estimasi Ekonomi pada Ternak Sapi yang di Inovasi Teknologi Reproduksi." *Jurnal Agripet* 10.1 (2010): 1-6.

Wibowo, Prihandono. "Potensi Irelevansi Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dalam Konstelasi Politik Global." *Global and Policy Journal of International Relations* 2.01 (2014).

Dunn, William, 2003, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Artikel Ilmiah

Ambar Teguh Sulistiyani & Rosidah. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Bungin, B., & Moleong, L. J. A. (2007). Jenis dan Pendekatan Penelitian. *Proses Kerja Kbl Dalam Menjalankan Program Corporate Social Responsibility Di PT. Pelindo 1 (Persero) Cabang Pekanbaru Untuk*, 33.

Burritt, R. L., & Welch, S. (1997). *Australian commonwealth entities: an analysis of their environmental disclosures. Abacus*, 33(1), 69-87.

Musanef, (2011). Manajemen Kepegawaian di Indonesia, Jakarta : PT Gunung Agung.

Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Profesi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada Instansi Pemerintah

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi
2. Fasilitas, sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan kegiatan / program
4. Respon/ Sikap

Instansi : Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan
 Lokasi : Jl. Gatot Subroto Km. 6,2, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Lokasi			
2	Waktu Observasi			
3	Profil Lokasi Penelitian			
4	Keadaan Fisik			
5	Jumlah Pelayanan			
6	Fasilitas Pelayanan			
7	Website Instansi			
8	Sosial Media Instansi			
9	Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan			
10	Laporan			

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan evaluasi kinerja aparatur sipil negara dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan melalui proses evaluasi, Adapun aspek yang diwawancarai adalah sebagai berikut :

A. Identitas Responden

1. N a m a :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan Bapak, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?
2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?
3. Apa saja kesulitan dan hambatan yang ditemui selama menjadi pimpinan, serta apa saja upaya atau tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya?
4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?

Lampiran 3 Hasil Observasi

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi
2. Fasilitas, sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan kegiatan / program
4. Respon/ Sikap

Instansi : Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan
Lokasi : Jl. Gatot Subroto Km. 6,2, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Lokasi	✓		Ada
2	Waktu Observasi	✓		Ada
3	Profil Lokasi Penelitian	✓		Ada
4	Keadaan Fisik	✓		Ada
5	Jumlah Pelayanan	✓		Ada
6	Fasilitas Pelayanan	✓		Ada
7	Website Instansi	✓		Ada
8	Sosial Media Instansi	✓		Ada
9	Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan	✓		Ada
10	Laporan	✓		Ada

Lampiran 4 Hasil Wawancara

Informan Utama

A. Identitas Responden

1. Nama : Vanesia Damayanti Hutabarat
2. Jenis Kelamin : Perempuan

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan ibu, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?

Jawaban?

pihak kami imigrasi memberikan pelayanan kepada masyarakat sejauh ini saya lihat pihak kepegawaian sudah berusaha semaksimal mungkin meningkatkan segala pelayanan dari fasilitas sarana dan prasarana. Mutasi internal juga dilakukan setahun dua kali dalam lingkup Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk pengendalian dalam mengoptimalkan pekerjaan, dan ada Jurnal Kinerja Harian yang tiap harinya dimonitori atasan masing-masing untuk system kepegawaian menggunakan aplikasi, Prinsip pelayanan publik yang diterapkan sesuai dengan yang tercantum dalam UU No 25 Tahun 2009 adalah kesederhanaan dan kepastian prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan, kepastian waktu dan kepastian biaya. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tentu saja memiliki saran dan masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk mengakomodir hal tersebut dengan rutin melakukan survei kepuasan masyarakat secara mandiri dengan menggunakan kuisioner. Adapun keluhan dapat disampaikan ke bagian customer care baik secara langsung maupun melalui hotline telepon dan whatsapp.

2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Biasanya memang ada masyarakat yang datang sudah mengantri dari pagi tapi berkas-berkas yang di bawa itu tidak memenuhi persyaratan jadi biasanya kami sampaikan untuk di lengkapi kembalidan tugas kami hanya menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur

3. Apa saja kesulitan dan hambatan yang ditemui selama menjadi pimpinan, serta apa saja upaya atau tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya?

Jawaban:

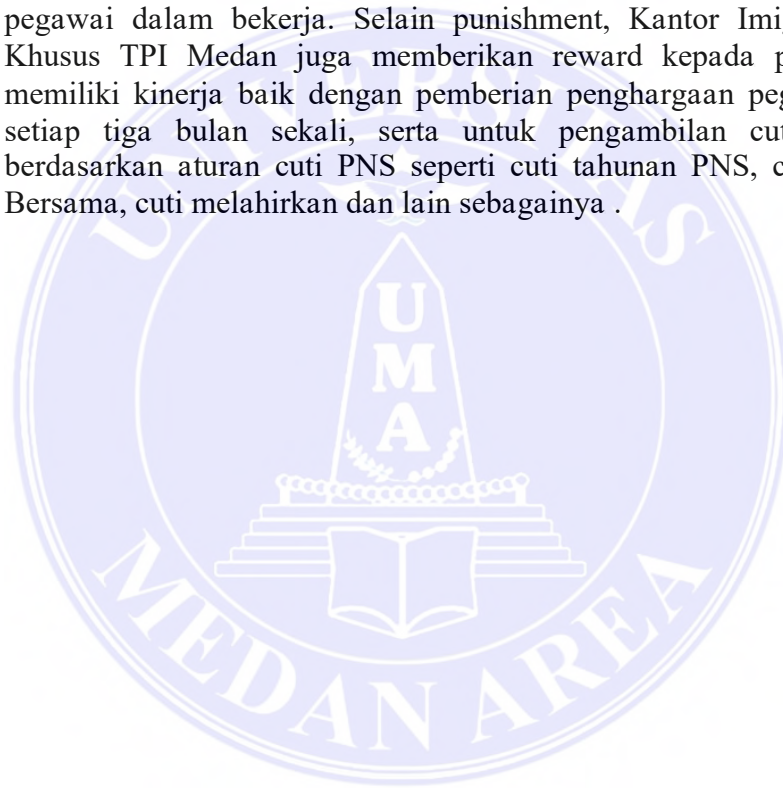
kami selaku pegawai upaya yang dapat dilakukan jika terjadi kendala adalah dengan memberikan pengarahan singkat secara rutin terkait

pelayanan, menetapkan suatu kebijakan tertulis terhadap permasalahan yang kerap terjadi pada pelayanan seperti adanya perbedaan data, tujuan keberangkatan dan kelengkapan berkas tambahan serta melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas agar pelayanan prima senantiasa terlaksana dan tujuan organisasi tercapai “

4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?

Jawaban:

mengenai kehadiran kami disini sangat ketat akan peraturan jika ada pegawai yang telat, biasanya akan mendapatkan hukuman untuk melaksanakan apel sendiri, push-up, serta lari keliling halaman kantor. Hukuman atau punishment semacam ini bertujuan untuk mendisiplinkan pegawai dalam bekerja. Selain punishment, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan juga memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja baik dengan pemberian penghargaan pegawai teladan setiap tiga bulan sekali, serta untuk pengambilan cuti sudah ada berdasarkan aturan cuti PNS seperti cuti tahunan PNS, cuti sakit, cuti Bersama, cuti melahirkan dan lain sebagainya .



Hasil Wawancara

Informan Kunci

A. Identitas Responden

1. Nama : Ilda Angelia To, S.s
2. Jenis Kelamin : Perempuan

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan Ibu, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?

Jawaban?

Sejauh ini pihak kepegawaian sudah berusaha semaksimal mungkin meningkatkan segala pelayanan dari fasilitas sarana dan prasarana. Mutasi internal juga dilakukan setahun dua kali dalam lingkup Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk pengendalian dalam mengoptimalkan pekerjaan, dan ada Jurnal Kinerja Harian yang tiap harinya dimonitori atasan masing-masing untuk system kepegawaian menggunakan aplikasi dan pegawai di kantor ini harus menjunjung kualitas saat bekerja untuk melayani masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tentu saja memiliki saran dan masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk mengakomodir hal tersebut dengan rutin melakukan survei kepuasan masyarakat secara mandiri dengan menggunakan kuisisioner. Adapun keluhan dapat disampaikan ke bagian customer care baik secara langsung maupun melalui hotline telepon dan whatsapp.

2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Dalam praktiknya, sebuah pemimpin harus memiliki komunikasi yang baik. Adanya perbedaan persepsi dan cara berkomunikasi petugas pelayanan paspor terhadap pemohon yang berdampak pada kualitas pelayanan menjadi suatu kendala yang ditemui pada praktik kerja sehari-hari. Upaya yang dapat dilakukan jika terjadi kendala adalah dengan memberikan pengarahan singkat secara rutin terkait pelayanan, menetapkan suatu kebijakan tertulis terhadap permasalahan yang kerap terjadi pada pelayanan seperti adanya perbedaan data, tujuan keberangkatan dan kelengkapan berkas tambahan serta melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas agar pelayanan prima senantiasa terlaksana dan tujuan organisasi tercapai “

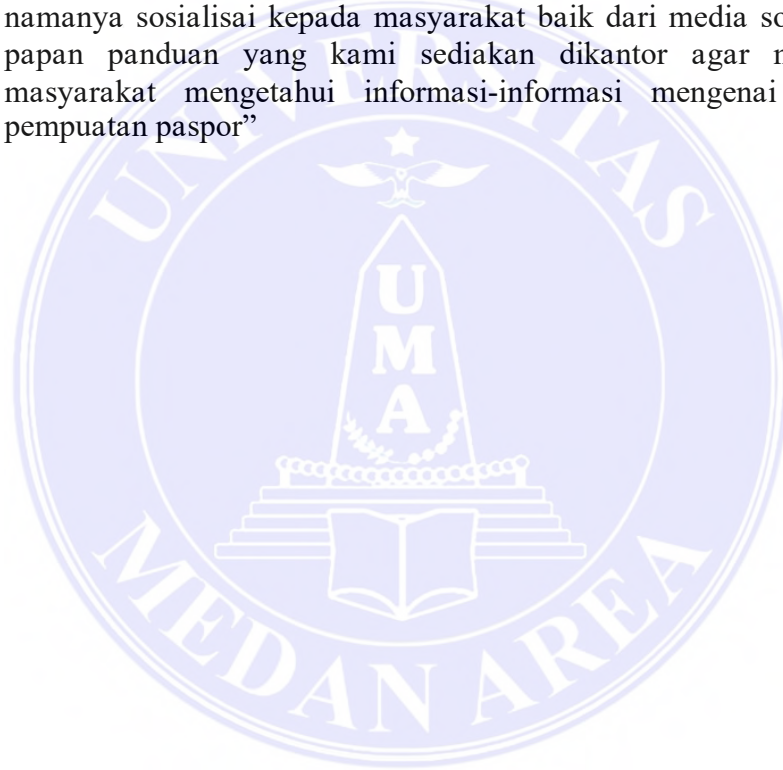
3. Apa saja kesulitan dan hambatan yang ditemui selama menjadi pimpinan, serta apa saja upaya atau tindakan yang dilakukan untuk mengatasinya?

Jawaban:

Jika ada pegawai yang telat, biasanya akan mendapatkan hukuman untuk melaksanakan apel sendiri, push-up, serta lari keliling halaman kantor. Hukuman atau punishment semacam ini bertujuan untuk mendisiplinkan pegawai dalam bekerja. Selain punishment, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan juga memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja baik dengan pemberian penghargaan pegawai teladan setiap tiga bulan sekali, serta untuk pengambilan cuti sudah ada berdasarkan aturan cuti PNS seperti cuti tahunan PNS, cuti sakit, cuti Bersama, cuti melahirkan dan lain sebagainya “

4. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?
Jawaban:

mengenai hal ini kami pihak kantor imigrasi selalu melakukan yang namanya sosialisai kepada masyarakat baik dari media sosial maupaun papan panduan yang kami sediakan dikantor agar mempermudah masyarakat mengetahui informasi-informasi mengenai permohonan pempuatan paspor”



Hasil wawancara kepada masyarakat

A. Identitas Responden

1. N a m a : Farian Sinaga
2. Jenis Kelamin : Laki-laki

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan Bapak, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?

Jawaban?

Ya para pegawai mampu menjawab pertanyaan sangat jelas dari pemohon yang mungkin mengalami kesulitan dan arahan dan saya merasa kualitas pegawai disini sudah cukup baik namun masih memiliki kekurangan dengan saya lihat selama saya mengurus paspor tadi semua berjalan lancar hanya saja saat di bagian proses scan berkas dan input data sangat memakan waktu dikarenakan hanya satu petugas yang bertugas pada saat itu

2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Dalam hal ini untuk kehadiran saya rasa baik karena disaat saya masuk di jam pelayanan yaitu jam 8 pagi para petugas sudah mengarahkan saya untuk melakukan permohonan paspor terhadap saya

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?

Jawaban:

Segala arahan dalam pelayanan pembuatan paspor terlihat sangat jelas dan optimal, segala kebijakan maupun arahan juga sangat jelas tertulis di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan maupun dalam akun social media Kantor Imigrasi yang membuat masyarakat tidak kebingungan dalam pengurusan paspor

Hasil wawancara kepada masyarakat

A. Identitas Responden

1. N a m a : Muhammad Raihan
2. Jenis Kelamin : Laki-laki

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan Bapak, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?

Jawaban?

Dilihat dari keramahan dan kejelasan para petugas dalam memberikan info dan arahan sudah cukup baik dan selama saya mengurus paspor tadi semua berjalan lancar hanya saja saat di bagian proses scan berkas dan input data sangat memakan waktu dikarenakan hanya satu petugas yang bertugas pada saat itu

2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Untuk system kejelasan alur dan berkas-berkas untuk permohonan paspor sudah cukup jelas saya dapatkan baik dari situs resmi imigrasi itu sendiri maupun informasi yang di buat di papan informasi dikantor imigrasi itu sendiri sudah cukup jelas

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?

Jawaban:

Saya melihat kedatangan pegawai seperti di kantor-kantor lainya di jam 8 jam kerja mereka sebagian sudah datang ke kantor

Hasil wawancara kepada masyarakat

A. Identitas Responden

1. N a m a : Muhammad Irfan
2. Jenis Kelamin : Laki-laki

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan Bapak, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?

Jawaban?

Dilihat dari keramahan dan kejelasan para petugas dalam memberikan info dan arahan sudah cukup baik dan selama saya mengurus paspor kemarin sampai proses saya ambil paspor Kembali setelah tiga hari semua berjalan lancar hanya saja saat di bagian proses scan berkas dan input data sangat memakan waktu dikarenakan hanya satu petugas yang bertugas pada saat itu

2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Untuk sistem kejelasan alur dan berkas-berkas untuk permohonan paspor sudah cukup jelas saya dapatkan baik dari situs resmi imigrasi itu sendiri maupun informasi yang di buat di papan informasi dikantor imigrasi itu sendiri sudah cukup jelas

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?

Jawaban:

Saya melihat kedatangan pegawai seperti di kantor-kantor lainnya di jam 8 jam kerja mereka sebagian sudah datang ke kantor, dan melakukan tugas masing-masing

4. Menurut Bapak bagaimana pengelolaan lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Menurut saya yang menjadi kendala saat saya datang kemari adalah ketika memarkirkan kendaraan saya, karena terbatasnya lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Hasil wawancara kepada masyarakat

A. Identitas Responden

1. N a m a : Filia Melisa
2. Jenis Kelamin : Perempuan

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan Ibu, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?

Jawaban?

Dilihat dari keramahan dan kejelasan para petugas dalam memberikan info dan arahan sudah cukup baik dan selama saya mengurus paspor kemarin sampai proses saya ambil paspor Kembali setelah tiga hari semua berjalan lancar hanya saja saat di bagian proses scan berkas dan input data sangat memakan waktu dikarenakan hanya satu petugas yang bertugas pada saat itu

2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Untuk sistem kejelasan alur dan berkas-berkas untuk permohonan paspor sudah cukup jelas saya dapatkan baik dari situs resmi imigrasi itu sendiri maupun informasi yang di buat di papan informasi dikantor imigrasi itu sendiri sudah cukup jelas

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?

Jawaban:

Saya melihat kedatangan pegawai seperti di kantor-kantor lainnya di jam 8 jam kerja mereka sebagian sudah datang ke kantor, dan melakukan tugas masing-masing

4. Menurut Ibu bagaimana pengelolaan lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Menurut saya yang menjadi kendala saat saya datang kemari adalah ketika memarkirkan kendaraan saya, karena terbatasnya lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Hasil wawancara kepada masyarakat

A. Identitas Responden

1. N a m a : Adelya Reyka
2. Jenis Kelamin : Perempuan

B. Pertanyaan – pertanyaan

1. Menurut pandangan Ibu, kira-kira apa yang dimaksud dengan kepemimpinan dan bilamana terdapat pegawai yang kurang disiplin dan melakukan kesalahan, apakah segera diberikan sanksi/ punishment berupa penurunan gaji dan memecatnya dari pekerjaan?

Jawaban?

Dilihat dari keramahan dan kejelasan para petugas dalam memberikan info dan arahan sudah cukup baik dan selama saya mengurus paspor kemarin sampai proses saya ambil paspor Kembali setelah tiga hari semua berjalan lancar hanya saja saat di bagian proses scan berkas dan input data sangat memakan waktu dikarenakan hanya satu petugas yang bertugas pada saat itu

2. Apakah ada hambatan dalam kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi KELAS I Khusus TPI Medan?

Jawaban:

Untuk sistem kejelasan alur dan berkas-berkas untuk permohonan paspor sudah cukup jelas saya dapatkan baik dari situs resmi imigrasi itu sendiri maupun informasi yang di buat di papan informasi dikantor imigrasi itu sendiri sudah cukup jelas

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan agar kinerja pegawai bisa maksimal?

Jawaban:

Saya melihat kedatangan pegawai seperti di kantor-kantor lainnya di jam 8 jam kerja mereka sebagian sudah datang ke kantor, dan melakukan tugas masing-masing

4. Menurut Ibu bagaimana pengelolaan lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?


Jawaban:

Menurut saya yang menjadi kendala saat saya datang kemari adalah ketika memarkirkan kendaraan saya, karena terbatasnya lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Lampiran 5 Surat Izin Riset

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id
Nomor : 040/FIS.1/01.10/1/2024	Medan, 08 Januari 2024
Lampiran. : -	
H a l : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	
Kepada Yth. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan Jl. Gatot Subroto No. 268A, Kel. Sei Sikambing, Kec. Medan Helvetia	
Dengan hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :	
Nama : Vanesya Lawrenz Andiko	
NIM : 208510021	
Program Studi : Ilmu Pemerintahan	
Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :	
<i>"Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan"</i>	
Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.	
Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.	
 Dekan Musthafa S., S.Sos, M.I.P	
Tembusan: 1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan 2. Mahasiswa ybs 3. Arsip	

Lampiran 6 Surat Izin Melakukan Penelitian

**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**
Jalan Gatot Subroto Km. 6,2 No. 268 A Medan 20123 Telepon (061) 8452112
Laman: imigrasimedan.kemendukhum.go.id Surel: knm.medan@kemendukhum.go.id


Nomor : W.2.IMI.IMI.1-UM.01.01-2710 21 Februari 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Telah Selesai Melaksanakan Pengambilan Data/Riset
a.n Vanesya Lawrenz Andiko


Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area
Di Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor: 040/FIS.1/01.10/I/2024 tanggal 08 Januari 2024 perihal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset, bersama dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut:

Nama : Vanesya Lawrenz Andiko
NIM : 208510021
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

telah selesai melaksanakan kegiatan Penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Kepala,

Johanes Fanny Satria C A
NIP 197704072000031001



Tembusan:
- Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Sumut
Up. Kepala Divisi Keimigrasian.

Dokumen ini telah diarsipkan secara elektronik menggunakan format elektronik yang disimpan oleh Ditjen Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, Cetak dan Tidak Jajagat
Kantor Wilayah Sumatera Utara Medan pada <https://www.kemendukhum.go.id>

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian



Wawancara Bersama Ibu Vanesia Damyanti Hutabarat Selaku Analis Keimigrasian Ahli Pertama di Seksi Dokumen Perjalanan Pada hari Selasa, 27 Februari 2024, pada pukul 13:50 Wib,



Wawancara Bersama Ibu Ilda Angelia To, S.s Selaku Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan Pada hari Senin, 26 Februari 2024, pada pukul 11:20 Wib,



Wawancara bersama Bapak Farian Sinaga Sebagai Masyarakat yang Melakukan Permohonan Pembuatan Paspor Pada hari Selasa, 27 Februari 2024, pada pukul 10:00 Wib,



Wawancara bersama Saudara Muhammad Raihan Sebagai Masyarakat yang Melakukan Permohonan Pembuatan Paspor Pada hari Senin, 26 Februari 2024, pada pukul 10:15 Wib,



Wawancara bersama Bapak Muhammad Irfan Sebagai Masyarakat yang Melakukan Permohonan Pembuatan Paspor Pada hari Selasa, 26 Maret 2024, pada pukul 10:40 Wib,



Wawancara bersama Ibu Filia Melisa Sebagai Masyarakat yang Melakukan Permohonan Pembuatan Paspor Pada hari Senin, 4 Maret 2024, pada pukul 10:00 Wib,



Wawancara bersama Ibu Adelya Reyka Sebagai Masyarakat yang Melakukan Permohonan Pembuatan Paspor Pada hari Senin, 4 Maret 2024, pada pukul 10:30 Wib,



Kondisi Ruang Tunggu Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan



Tampak Depan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

