

LAMPIRAN

Surat Permohonan Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM BALITAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Sekretariat / Kampus : Jl. Majapahit No.04 Telp. (0342) 813145 Blitar

No : 039/V/DK/FISIP/III/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian (Skripsi)

Kepada
Yth. Pimpinan Kantor Imigrasi
Kelas II Non-TPI Blitar
Di
Blitar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penelitian (Skripsi) kami mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberikan bantuan dan fasilitas kepada mahasiswa kami:

No.	Nama	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Evi Lya Febriani	20105520058	Ilmu Administrasi Negara
2.	Ardin Sheylla Yolanda	20105520036	Ilmu Administrasi Negara

Guna melakukan Penelitian (Skripsi) di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Blitar, Jl. Mastrip No.45, Srengat II, Srengat, Kec. Srengat, Kabupaten Blitar, Jawa Timur.

Demikian permohonan kami. Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami menyampaikan terima kasih.

Wassalamu 'allaikum Wr. Wb.

Blitar, 27 Maret 2024
Dekan

Dr. Endah Siswati, S.I.P., M.S.W.
NIDN: 0705077101

Surat Perizinan dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH JAWA TIMUR
KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR
JL. Raya Mastrip No. 45 Srengat – Blitar (66152)
Telp. (0342) 554759–60 Fax (0342) 554759
Surel: kanim.blitar@yahoo.co.id, kanimblitar@gmail.com Laman: <http://blitar.imigrasi.go.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor: W.15.IMI.IMI.6-UM.01.01- 2334

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hetty Rosida, A.Md. Im., S.H., M.H.
NIP : 198410012002122001
Pangkat/Gol. : Penata Tk. I (III/d)
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha
Satuan Kerja : Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar

menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Universitas : Universitas Islam Balitar (UNISBA) Blitar

telah melaksanakan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dalam rangka penyusunan skripsi berjudul **Efektifitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar** pada tanggal 29 April 2024. Surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Blitar, 6 Mei 2024

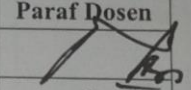
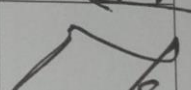
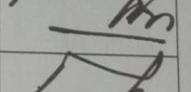
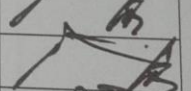
an. Kepala Kantor,
Kepala Subbagian Tata Usaha



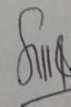
Hetty Rosida, A.Md. Im., S.H., M.H.
NIP. 198410012002122001

LEMBAR PEMBIMBINGAN
PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan
Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar
Nama Dosen Pembimbing I : Drs. Hery Basuki, MM.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Dosen
1.	20/02/2024	Konsultasi Judul dan ACC Judul	
2.	08/03/2024	Konsultasi bimbingan bab 1-3, Revisi bagian latar belakang, rumusan masalah, penambahan teori pada bab 2.	
3.	22/04/2024	Pengecekan hasil revisi bab 1-3. ACC bab 1-3. Konsultasi pedoman wawancara. Revisi: membuat pertanyaan berdasarkan teori.	
4.	30/03/2024	Konsultasi hasil revisi pedoman wawancara. ACC lanjut penelitian.	
5.	18/04/2024	Konsultasi hasil penelitian.	
6.	20/05/2024	Konsultasi bab 4 dan 5. Revisi: ditambah kutipan hasil wawancara.	
7.	24/05/2024	ACC bab 1-5 untuk daftar ujian.	

Penyusun,

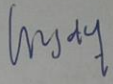
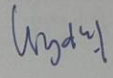
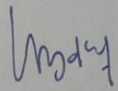
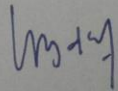


(Ardin Sheylla Yolanda)

**LEMBAR PEMBIMBINGAN
PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan
Paspot di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar

Nama Dosen Pembimbing II : Dr. Wydha Mustika Maharani, S.AP., M.AP.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Dosen
1.	23/02/2024	Konsultasi judul skripsi "Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspot di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar"	
2.	17/03/2024	Konsultasi bimbingan bab 1. • Revisi bagian latar belakang penambahan permasalahan yang ada pada Kantor Imigrasi Blitar. • Rumusan masalah, penambahan faktor pendukung. • Manfaat, diganti kalimat dari kata agar menjadi kata untuk.	
3.	03/04/2024	Konsultasi bimbingan bab 2. • Landasan Teori, penambahan materi terminologi dan paradigma pelayanan publik. • Kajian Penelitian Terdahulu, ditambah kontribusi. • Kerangka Pikir, rancangan lebih diperjelas lagi dari permasalahan sampai hasil.	
4.	21/004/2024	Konsultasi bimbingan bab 2. • Landasan Teori, mengganti paradigma pelayanan publik.	

		• Kerangka Pikir, rancangan lebih diperjelas lagi dari permasalahan sampai hasil.	
5.	22/04/2024	Konsultasi bimbingan bab 3. • Penambahan penerapan pada penelitian di setiap sub bab yang ada di bab 3. • Penambahan fokus penelitian.	Mydy
6.	30/03/2024	Konsultasi bimbingan bab 3. • Penambahan penerapan pada penelitian di setiap sub bab yang ada di bab 3. • Penambahan fokus penelitian, sesuai dengan 2 rumusan masalah. Konsultasi Pedoman Wawancara • Pertanyaan dibuat per teori menjadi 3-5.	Mydy
7.	17/05/2024	Konsultasi bimbingan BAB 4. • Penambahan Hasil penelitian dan Pembahasan. • Data wawancara 1 variabel ditambah. • Penambahan data observasi. • Penambahan data dokumen.	Mydy
8.	24/05/2024	ACC bab 1-5 untuk daftar ujian.	Mydy

Penyusun,



(Ardin Sheylla Yolanda)

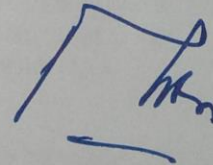
**BLANGKO REVISI SKRIPSI
UNTUK MAHASISWA**

Nama : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Dosen Penguji : Drs. Hery Basuki, M.M.
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

HALAMAN	MATERI REVISI	KETERANGAN
Halaman 32	Teori Efektivitas	Teori pada fokus penelitian belum diganti dengan teori yang digunakan untuk penelitian.
Halaman 82	Menfokuskan sub bab pada Bab IV	Sub bab lebih fokus menjawab rumusan masalah.
Halaman 95	Kesimpulan	Kesimpulan harus sesuai dengan BAB IV dan saran sesuai dengan apa yang dibahas pada BAB kesimpulan, yang dimana menjadi pembuktian jawaban dari rumusan masalah.

Telah diteliti kebenaran revisi laporan Skripsi sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 30 Juni 2024
Dosen Penguji



(Drs. Hery Basuki, M.M.)

Catatan :

1. Blangko ini sebanyak penguji dan tidak boleh dihilangkan
2. Setelah direvisi blangko ini baru ditandatangani oleh dosen penguji
3. Setelah di jilid, blangko diserahkan ke fakultas (Skripsi siap di jilid)

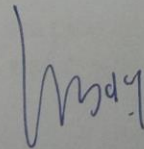
UNTUK MAHASISWA

Nama : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Dosen Penguji : Dr. Wydha Mustika Maharani, S.AP., M.AP.
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

HALAMAN	MATERI REVISI	KETERANGAN
Halaman 6	Konsistensi kalimat	Mengubah kalimat "Faktor Pendorong dan Pendukung" pada rumusan masalah
Halaman 38-42	Perubahan kalimat	Menjelaskan kembali pada sub bab analisis data menggunakan bahasa sendiri, yang sesuai dengan hasil temuan.
Halaman 78	Penambahan sub bab	Penambahan faktor pendorong dan pendukung.
Halaman 90	Pergantian dan penambahan sub bab	1) Faktor penghambat pada pembahasan dipindah ke hasil temuan, sebab ada bukti hasil wawancara. 2) Penambahan faktor pendukung pada sub bab pembahasan
Halaman 95	Penambahan penjelasan	1) Kesimpulan dijelaskan per variabel 2) Penambahan penjelasan mengenai faktor penghambat dan pendorong.

Telah diteliti kebenaran revisi laporan Skripsi sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 27 Juni 2024
Dosen Penguji



(Dr. Wydha Mustika M., S.AP., M.AP.)

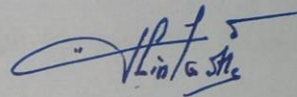
**BLANGKO REVISI SKRIPSI
UNTUK MAHASISWA**

Nama : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Dosen Penguji : Ulva Roifatul Lailin, S.Pd., M.AP.
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

HALAMAN	MATERI REVISI	KETERANGAN
-	Halaman.	Font halaman dirubah ke Times New Roman.
Halaman xii	Perubahan kata.	Merubah kata yang salah penulisan kata.
Halaman 90	Pembahasan.	Bagian pembahasan tidak boleh ada wawancara.
Halaman 97	Perubahan kata.	Kata cukup baik dirubah.

Telah diteliti kebenaran revisi laporan Skripsi sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 1 Juli 2024
Dosen Penguji



(Ulva Roifatul Lailin, S.Pd., M.Pd.)

Catatan :

1. Blangko ini sebanyak penguji dan tidak boleh dihilangkan
2. Setelah direvisi blangko ini baru ditandatangani oleh dosen penguji
3. Setelah di jilid, blangko diserahkan ke fakultas (Skripsi siap di jilid)

Dokumen Foto Kegiatan Penelitian



Wawancara dengan Pak Rendy Slamet Yuniarto
selaku Kepala Seksi Dokumentasi Izin Tinggal



Wawancara dengan Bu Phira Ratri selaku staff
bagian kepegawaian



Wawancara dengan Kak Elyana selaku pemohon paspor yang berdomisili Tulungagung.



Wawancara dengan Kak Satrio selaku pemohon layanan percepatan.



Wawancara dengan Kak Adisha selaku wali pemohon layanan prioritas.



Pelayanan pengambilan paspor drive thru.

Lampiran Data Dokumen



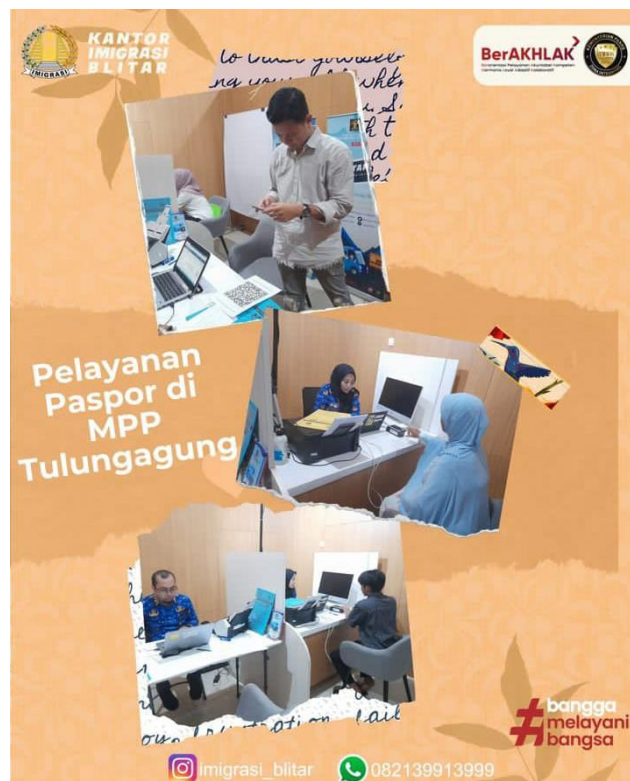
Ruang Pelayanan Prioritas.



Pelayanan Program Sambang Pemohon



Pelayanan Program Eazy Paspor (Paspor Haji)



Pelayanan Paspor di MPP.



Sosialisasi Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Desa.



Antrian Khusus Layanan Prioritas.



Pelayanan Program Orisinil.



Pelayanan Program Istana.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI

“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR”

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berfikir, maka pertanyaan yang diajukan untuk memenuhi data penelitian ini sebagai berikut:

Key Informan: Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar Pada Bagian Dokumentasi Izin Tinggal dan Keimigrasian (Bapak Rendy Slamet Yuniarto, S.H., M.H. selaku kepala seksi Dokumentasi Perjalanan dan Izin Tinggal).

P : Selamat pagi Pak Rendy, mohon maaf mengganggu waktunya. Mau meminta waktunya sebentar, izin bertanya-tanya guna melaksanakan penelitian skripsi terkait Efektivitas dalam pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada pemohon paspor. Apakah Pak Rendy bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian saya?

P: Baik, izin memulai ya pak. Program apa saja yang bisa diberikan untuk masyarakat yang ingin membuat paspor?

I: Ada 6 program dek, Istana (Imigrasi Datang Untuk Anda) bertempat di Alun-Alun Tulungagung, kampung coklat, dan event event tertentu, Orisinil (Ono Wara Wiri Ning Mall) bertempat di Mall Bravo Tulungagung, Easy Paspor, MPP bertempat di Kantor MPP Tulungagung, Sambang Pemohon menghampiri pemohon yang sakit dan ingin membuat paspor untuk berobat, dan Pelayanan Prioritas diperuntukan lansia, disabilitas, dan balita.

P: Apakah pegawai Kantor Imigrasi bagian pelayanan pembuatan paspor sudah cukup tanggap dengan program yang telah dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Blitar?

I: Sudah, karena sebelum programnya launching pegawai akan diberikan sosialisasi dan diwajibkan menerapkan prosedur program sesuai SOP

P: Apakah Pegawai sudah menjalankan program pelayanan pembuatan paspor sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan Kantor Imigrasi?

I: Pegawai Kantor Imigrasi Blitar bekerja sesuai dengan standar operasional atau SOP. Karena, kita memiliki SOP yang berlaku jadi harus diterapkan. Sehingga, pegawai wajib memahami dan menerapkan program sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh kantor imigrasi.

P: Bagaimana cara pegawai mengenalkan program pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat yang hendak membuat paspor?

I: Di Kantor Imigrasi ada seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi, nah itu tugasnya untuk mengenalkan program baru melalui sosialisasi ke kantor dinas dan beberapa desa, serta menyebar luaskan melalui sosial media.

P: Sejauh mana program pelayanan pembuatan paspor yang ada di Kantor ini berjalan?

I: Program pembuatan paspor sudah berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Dengan bantuan sosial media juga menyebar luaskan informasi mengenai program-program yang ada. Sehingga, sekarang masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya program pembuatan paspor.

P: Apa yang dilakukan pegawai agar program pelayanan pembuatan paspor dapat tepat sasaran?

I: Sebelum melaksanakan program yang akan diterapkan pada masyarakat, pegawai diwajibkan melakukan trial terlebih dahulu, dan harus detail memahami program yang akan dilaksanakan. Agar pada saat pengaplikasian program tepat sasaran kepada pemohon paspor.

P: Apakah pemohon paspor merasa diuntungkan dengan adanya program pelayanan publik yang diadakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?

I: Setiap pelaksanaan program selalu ada yang bilang bahwa dengan adanya program pembuatan paspor tidak perlu datang jauh untuk membuat paspor.

P: Bagaimana penyampaian informasi mengenai program yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi, agar dipahami oleh masyarakat?

I: Untuk penyampaian program biasanya dilaksanakan oleh seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi yang mendatangi beberapa kantor desa, kantor dinas, untuk mensosialisasikan. Dan menyebar luaskan melalui sosial media yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi.

P: Apakah pegawai yang melaksanakan program layanan pembuatan paspor dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan target?

I: Kantor Imigrasi memantau capaian kerja pegawai, sehingga pegawai diwajibkan melaksanakan tugas cepat dan tepat, agar sesuai dengan waktu dan target yang sesuai dengan ketentuan.

P: Untuk pengerjaan paspor dibutuhkan waktu berapa hari?

I: Sesuai dengan ketentuan yang berlaku penerbitan paspor itu 3 hri kerja, tapi untuk pemohon yang mendaftar program layanan percepatan kami memberikan pelayanan 1 hari jadi. Untuk paspor percepatan dapat diambill pukul 12.00 WIB. Kami memberikan tenggat waktu pengambilan paspor 30 hari, jika lebih dari itu paspor kami nyatakan hangus dan pemohon harus membuat paspor dari awal kembali.

P: Apabila lebih dari waktu yang telah ditetapkan, apa ya pak yang menjadi penghambat dari proses pembuatan paspor tersebut?

I: Biasanya terjadi pada pergantian paspor, pemohon yang memiliki paspor expired harus melakukan pergantian setiap 10 tahun untuk pemohon yang sudah memiliki KTP, sedangkan utuk pemohon yang belum memiliki paspor 5 tahun. Nah, data pemohon itu ada yang tidak sama dengan paspor sebelumnya, seperti nama pemohon berbeda dengan data pribadi yang telah dilampirkan seperti KK atau KTP berbeda dengan ijazah. Kalau menemui permasalahan seperti itu kita melakukan endorsement atau biasa disebut dengan perubahan data dari data sebelumnya.

P: Apakah penerbitan paspor lebih dari waktu yang telah ditetapkan?

I: Apabila tidak ada kendala dengan persyaratan yang harus dilengkapi maka sesuai dengan ketentuan yang berlaku penerbitan paspor itu 3 hri kerja, tapi untuk pemohon yang mendaftar program layanan percepatan kami memberikan pelayanan 1 hari jadi. Untuk paspor percepatan dapat diambill pukul 12.00 WIB. Kami memberikan tenggat waktu pengambilan paspor 30 hari, jika lebih dari itu paspor kami batalkan dan pemohon harus membuat paspor dari awal kembali.

P: Dengan adanya program pelayanan pembuatan paspor yang telah ditetapkan, adakah kendala saat pelaksanaan program di lapangan?

I: Mestinya ada ya, seperti kendala cuaca juga bisa karena ada beberapa program yang pelaksanaannya itu diluar ruangan.

P: Bagaimana pegawai menghadapi permasalahan mengenai pemohon pembuatan paspor yang berada diluar kota?

I: Kami memberikan opsi kepada pemohon yang berdomisili luar kota Blitar, dengan datang langsung ke Kantor Imigrasi Blitar, dan bisa menitipkan kepada saudara terdekat yang ada di Kota Blitar dengan syarat menulis surat kuasa dan bertanda tangan diatas materai dan membawa KTP atau KK pada saat pengambilan. Untuk pemohon yang berdomisili Kota Tulungagung yang membuat paspor melalui program dapat diambil ketika program dilaksanakan kembali.

P: Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memberikan informasi dengan jelas mengenai program pelayanan pembuatan paspor yang dilaksanakan?

I: Kami rasa dalam penyampaian melalui apapun caranya sudah jelas. Apabila dirasa belum jelas kami sudah menyertakan Nomor Kantor Imigrasi untuk ditanyakan secara langsung.

P: Bagaimana program layanan pembuatan paspor bisa dinyatakan efektif?

I: Kantor Imigrasi selalu mengukur program yang diterapkan pada saat pelayanan pembuatan publik, sehingga program yang telah ditetapkan dinyatakan sudah berhasil. Sebab, masyarakat sudah banyak tahu terkait program pelayanan pembuatan paspor yang diselenggarakan diluar kantor imigrasi.

P: Bagaimana respon masyarakat dengan adanya program pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?

I: Masyarakat sangat terbantu dengan program yang dimiliki Kantor Imigrasi Blitar, khususnya untuk masyarakat Tulungagung. Sebelum adanya program masyarakat harus ke Kantor Imigrasi Blitar dahulu dan menempuh jarak yang cukup jauh. Dengan adanya program layanan pembuatan paspor, Kantor Imigrasi memberikan pelayanan pembuatan paspor di daerah Tulungagung seperti Mall Bravo, Alun-Alun Tulungagung, dan event-event tertentu.

P: Dengan adanya program pelayanan pembuatan paspor ini, apakah pegawai merasa dimudahkan dalam mengelola data?

I: Dengan adanya aplikasi MPaspor petugas jadi mudah mengakses data diri pemohon.

P: Dengan adanya berbagai macam program yang telah diberikan Kantor Imigrasi untuk pelayanan pembuatan, apakah ada perubahan nyata bagi masyarakat?

I: Kantor Imigrasi memantau capaian kerja pegawai melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dibuat atau dikumpulkan setiap tahunnya, dan dituntut harus ada peningkatan. Sehingga, pegawai diwajibkan melaksanakan tugas cepat dan tepat, agar sesuai dengan target yang telah ditentukan. Dilihat dari hasil perbandingan dengan nilai realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2022. Jadi, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar telah konsisten naik.

P: Apa ada kendala dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan pembuatan paspor pak?

I: Dikarenakan keterbatasan pegawai, sehingga ada beberapa pegawai yang harus membantu dibagian pelayanan pembuatan paspor. Meskipun, tidak sesuai dengan tupoksi jabatannya pegawai tetap memberikan tenaga bantuannya. Sehingga, pelayanan yang dijalankan kurang efektif sebab pegawai yang melayani juga kurang paham dengan segala macam pelayanan paspor. Kendala juga muncul dari pemohon pembuatan paspor yang berdomisili luar Kota Blitar merasa membuang waktunya apabila harus kembali ke Kota Blitar dalam waktu 3 hari pengerjaan paspor untuk mengambil paspor yang sudah diterbitkan. Kendala pada persyaratan dan prosedur tiap layanan paspor berbeda, sehingga masih banyak pemohon yang tidak paham.

P: Upaya apa yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar untuk mengatasi permasalahan yang menghambat efektivitas pelayanan pembuatan paspor?

I: Untuk keterbatasan pegawai, saat ini kami memiliki sistem rolling. Sehingga akan bergantian agar semua pegawai memahami tupoksi di setiap seksinya. Untuk pemohon yang berada di luar Kota Blitar akan diberikan opsi seperti mewakilkan pengambilan kepada saudara atau kerabat yang berdomisili Kota Blitar dengan syarat menulis surat kuasa dan tanda tangan diatas materai, dan Kantor Imigrasi akan menjalin kontrak dengan J&T untuk mengantar paspor langsung kerumah pemohon tapi masih proses. Untuk kendala prosedur kami memberikan keringanan pemohon yang belum membawa persyaratan untuk dibawa saat pengambilan paspor, sehingga status paspor menjadi Dalam Proses.

P: Baik Pak Rendy saya rasa cukup ,terimakasih atas waktu dan kesediaan sebagai informan dalam penelitian skripsi saya dan mohon maaf apabila ada salah kata dalam wawancara.

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI

“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR”

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berfikir, maka pertanyaan yang diajukan untuk memenuhi data penelitian ini sebagai berikut:

Key Informan: Pemohon Pembuatan Paspor Layanan Prioritas (Adisha).

P: Selamat siang, permisi kak mohon maaf mengganggu waktunya

Saya Ardin Sheylla Yolanda dari Universitas Islam Balitar Blitar. Mau meminta waktunya sebentar, izin bertanya-tanya guna melaksanakan penelitian skripsi terkait Efektivitas dalam pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada pemohon paspor. Apakah anda bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian saya?

I: Selamat siang, saya bersedia mbak.

P: Terimakasih atas ketersediannya.

Baik saya mulai ya, Apakah anda sudah mengenal program-program pelayanan pembuatan paspor yang telah dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?

I: Untuk program pembuatan paspor yang saya tau masih program pelayanan prioritas aja sih mbak, soalnya 3 hari yang lalu mengantarkan nenek saya membuat paspor.

P: Berarti hari ini yang ngambil mbak Adisha?

I: Iya mbak, kasihan kalau harus wara wiri sudah sepuh soalnya.

P: Iya mbak, diwakilkan saja. Tapi waktu pembuatan paspor sampai jadi itu lebih dari waktu yang telah ditetapkan apa enggak mbak?

I: Waktu pengambilan paspornya sesuai sih mbak 3 hari kerja. Soalnya prosedur dan persyaratan sesuai dengan ketentuan yang sudah dijelaskan.

P: Bagaimana pemahaman anda mengenai program-program pelayanan pembuatan paspor yang telah dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?

I: Setahu saya, program pelayanan prioritas itu dikhususkan untuk lansia, disabilitas, sama balita ya mbak? Saya lihat di papan nama atas tempat layanan prioritas.

P: Benar, menurut anda dengan adanya layanan prioritas apakah dirasa efektif untuk lansia, disabilitas, dan balita dalam proses pembuatan paspor?

I: Menurut saya, layanan prioritas ini sangat membantu dalam pembuatan paspor untuk lansia, disabilitas, dan balita. Dengan adanya layanan prioritas ini sangat membantu pemohon yang memiliki keterbatasan. Kantor Imigrasi juga menyediakan fasilitas untuk alat bantu program prioritas.

P: Iya mbak, Fasilitas yang disediakan apakah membantu pemohon pelayanan program prioritas?

I: Membantu banget mbak, dengan kondisi nenek saya yang membutuhkan alat bantu untuk berjalan di Kantor Imigrasi sudah tersedia. Sampai dijemput didepan pintu masuk sama pegawainya, langsung diantarkan ke ruang foto dan wawancara.

Sedangkan, saya diarahkan ke bagian pengecekan berkas untuk dicek kelengkapan berkas dan mengambil nomor antrian khusus prioritas.

P: Dipermudah ya kak jadinya, saat program layanan prioritas berjalan apakah ada kendala?

I: Iya mbak dipermudah. Untuk sementara ini belum ada sih mbak, pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. tapi kenapa ruangnya dijadikan satu ya mbak? Sedangkan, didekat pintu keluar terdapat ruang pelayanan prioritas.

P: Untuk ruang pelayanan prioritas masih belum difungsikan secara menyeluruh untuk pemohon prioritas. Ruang layanan prioritas yang disitu biasanya digunakan untuk pemohon yang disabilitas atau lansia yang memiliki keterbatasan dalam berjalan, dan tuna netra.

I: Oh gitu ya mbak.

P: Dengan adanya pelayanan prioritas ini menguntungkan bagi lansia?

I: Untuk program pelayanan prioritas cukup membantu untuk lansia seperti nenek saya, karena layanan prioritas ini lebih diutamakan untuk lansia diberikan nomor antrian yang berbeda dan lebih cepat dari pelayanan yang diberikan untuk pemohon biasa.

P: Iya mbak, terimakasih atas waktu dan kesediaan ibu sebagai informan dalam penelitian skripsi saya dan mohon maaf apabila ada salah kata dalam wawancara.

Key Informan: Pemohon Pembuatan Paspor (Satrio).

P: Selamat siang, permisi kak mohon maaf mengganggu waktunya

Saya Ardin Sheylla Yolanda dari Universitas Islam Balitar Blitar. Mau meminta waktunya sebentar, izin bertanya-tanya guna melaksanakan penelitian skripsi terkait Efektivitas dalam pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada pemohon paspor. Apakah anda bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian saya?

I: Siang, boleh mbak.

P: Baik saya mulai ya kak, Sebelumnya sudah pernah membuat paspor atau belum?

I: Belum mbak, soalnya saya baru ini membuat paspor sebelumnya belum pernah.

P: Begitu ya kak, Jika anda baru pertama kali membuat paspor, apakah anda memahami prosedur atau persyaratan yang telah disebar luaskan pada website dan sosial media Kantor Imigrasi?

I: Saya sudah melihat akun sosial media Kantor Imigrasi Blitar, tapi penjelasan mengenai prosedur pembuatan paspornya kurang jelas.

P: Lalu, kendala atau hambatan apa yang anda alami saat pembuatan paspor?

I: Sebenarnya saya mempunyai rencana membuat paspor bulan kemarin. Ternyata tahap pertama harus mendaftar melalui aplikasi M-Paspor untuk mendapatkan jadwal. Berhubung saya belum paham prosedurnya, saya langsung datang ke kantor imigrasi ternyata harus daftar M-Paspor terlebih, dan setelah dicek kuota sudah penuh. Sehingga, saya kembali bulan depan dengan membawa persyaratan yang sudah tertulis.

P: Dengan kendala yang anda alami, apakah anda memiliki solusi untuk Kantor Imigrasi agar efektif dalam pelayanan pembuatan paspor?

I: Saya harap Kantor Imigrasi pada saat menyebarkan informasi ke sosial media atau web yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Blitar itu lebih diperjelas, mengenai prosedur yang wajib dilaksanakan. Penjelasan mengenai persyaratan juga yang harus dibawa sesuai ketentuan yang ada di Kantor Imigrasi Blitar. Bisa juga mengadakan sosialisasi di kecamatan yang dirasa penduduknya itu memiliki minat menjadi pekerja diluar negeri

P: Lalu, bagaimana respon yang diberikan oleh pihak imigrasi?

I: Tahu mbak, bulan kemarin waktu saya datang ke Kantor Imigrasi Blitar di sarankan untuk mendaftar pelayanan percepatan.

P: Dengan adanya program pelayanan percepatan, apakah waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan waktu paspor sehari jadi?

I: Alhamdulillah waktu proses pembuatan paspor sesuai mbak, saya melakukan administrasi jam 10.00 mendapatkan antrian awal, dan paspornya jadi jam 12.00. Pelayanan percepatan ini sangat membantu untuk orang yang keburu digunakan. Yang seharusnya menunggu 3 hari kerja, pemohon hanya perlu menunggu beberapa jam sudah diterbitkan paspornya.

P: Apa perubahan yang terjadi dengan adanya pelayanan percepatan pembuatan paspor?

I: Ada mbak, yang seharusnya menunggu 3 hari kerja, pemohon hanya perlu menunggu beberapa jam sudah diterbitkan paspornya. Jadi, pelayanan percepatan ini sangat membantu untuk orang yang keburu digunakan.

P: Menurut anda, kinerja pelayanan pembuatan paspor apakah sudah sesuai dengan SOP seperti 3S (senyum salam sapa), ramah, melayani sesuai dengan porsinya?

I: Sesuai dengan pengamatan saya, sesuai SOP pegawainya ramah, apabila pemohon ada kendala diberikan solusi.

P: Baik Kak Satrio, terimakasih atas waktu dan kesediaannya sebagai informan dalam penelitian skripsi saya dan mohon maaf apabila ada salah kata dalam wawancara.

Key Informan: Pemohon Pembuatan Paspor (Elyana).

P: Selamat siang, permisi kak mohon maaf mengganggu waktunya

Saya Ardin Sheylla Yolanda dari Universitas Islam Balitar Blitar. Mau meminta waktunya sebentar, izin bertanya-tanya guna melaksanakan penelitian skripsi terkait Efektivitas dalam pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada pemohon paspor. Apakah anda bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian saya?

P: Selamat siang, permisi kak mohon maaf mengganggu waktunya

Saya Ardin Sheylla Yolanda dari Universitas Islam Balitar Blitar. Mau meminta waktunya sebentar, izin bertanya-tanya guna melaksanakan penelitian skripsi terkait Efektivitas dalam pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada pemohon paspor. Apakah anda bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian saya?

I: Siang kak, iya kak bersedia.

P: Baik saya mulai ya kak, Sebelumnya sudah pernah membuat paspor atau belum?

I: Sudah mbak, kemarin saya pergantian paspor sekarang waktunya ngambil.

P: Begitu ya kak, saat proses pembuatan paspor apakah ada kendala?

I: Saya kan domisili Tulungagung, nah di kota saya belum ada imigrasi. Jadi, kalau mau membuat paspor saya melalui program pelayanan pembuatan paspor yang sudah disediakan oleh Kantor Imigrasi Blitar.

P: Menurut anda bagaimana pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Blitar dalam pelaksanaan program berlangsung?

I: Pegawai yang melaksanakan program di Tulungagung sangat membantu. Pegawainya juga memandu prosedur pembuatan publik dengan jelas, cekatan, dan sopan.

P: Setiap program kan memiliki waktu tertentu, apakah program pelayanan pembuatan paspor dilaksanakan sesuai dengan waktu yang sudah yang ditentukan?

I: Waktu pelaksanaan program sesuai kok mbak dengan waktu yang tertera pada informasi yang disebarkan kalau gak salah ada 3 program ya mbak?

P: Iya mbak benar 3 Program. Ada Istana (Imigrasi Datang Untuk Anda) yang dilaksanakan 4 kali dalam setahun, Orisinil yang bertempat di Mall Bravo, Easy Paspor dilaksanakan 8 kali dalam setahun, dan ada MPP yang dilaksanakan setiap hari rabu yang bertempat di MPP Tulungagung.

I: Nah iya mbak itu ada 4 ternyata, jadi enak mbak kalau mau buat paspor.

P: Iya jadi mudah gitu ya gak perlu jauh jauh. Lalu, Bagaimana respon anda mengenai pelaksanaan program pelayanan pembuatan paspor?

I: Menurut saya, dengan adanya program yang dilaksanakan di Tulungagung jadi memudahkan masyarakat disana gak harus menempuh perjalanan yang cukup jauh.

P: Alhamdulillah ya mbak, Menurut anda, apakah program pelayanan paspor ini menguntungkan bagi pemohon yang berada diluar Kota Blitar?

I: Menguntungkan banget sih mbak. Tapi, susahnyanya itu ketika ngambil paspor mbak. Diberi 2 opsi, menunggu imigrasi blitar melaksanakan program di Tulungagung, dan harus mengambil ke Kantor Imigrasi Imigrasi. Jadi, untuk pemohon yang berdomisili luar kota, kurang efektif apabila harus kembali

mengambil paspor dengan jangka waktu pendek 3 hari itu memakan waktu dan tenaga. Jadi, kita sebagai pemohon luar Kota Blitar menanyakan perihal jasa antar paspor seperti dulu sewaktu imigrasi bekerjasama dengan kantor pos.

P: Mungkin nanti akan ada lagi kak, program pengantaran paspornya.

I: Iya mbak, semoga aja ada.

P: Setelah paspor diterbitkan apakah ada salah dalam menulis informasi pribadi?

I: Alhamdulillah aman mbak, soalnya waktu pengambilan petugas memberikan paspor dan saya diminta untuk mengecek kembali semua data sudah sesuai apa belum.

P: Baik Kak Elyana, terimakasih atas waktu dan kesediaan sebagai informan dalam penelitian skripsi saya dan mohon maaf apabila ada salah kata dalam wawancara.

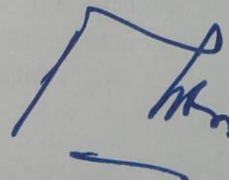
**BLANGKO REVISI SKRIPSI
UNTUK MAHASISWA**

Nama : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Dosen Penguji : Drs. Hery Basuki, M.M.
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

HALAMAN	MATERI REVISI	KETERANGAN
Halaman 32	Teori Efektivitas	Teori pada fokus penelitian belum diganti dengan teori yang digunakan untuk penelitian.
Halaman 82	Menfokuskan sub bab pada Bab IV	Sub bab lebih fokus menjawab rumusan masalah.
Halaman 95	Kesimpulan	Kesimpulan harus sesuai dengan BAB IV dan saran sesuai dengan apa yang dibahas pada BAB kesimpulan, yang dimana menjadi pembuktian jawaban dari rumusan masalah.

Telah diteliti kebenaran revisi laporan Skripsi sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 30 Juni 2024
Dosen Penguji



(Drs. Hery Basuki, M.M.)

Catatan :

1. Blangko ini sebanyak penguji dan tidak boleh dihilangkan
2. Setelah direvisi blangko ini baru ditandatangani oleh dosen penguji
3. Setelah di jilid, blangko diserahkan ke fakultas (Skripsi siap di jilid)

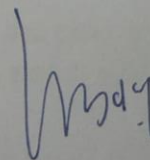
UNTUK MAHASISWA

Nama : Ardin Sheylla Yolanda
 NIM : 20105520036
 Dosen Penguji : Dr. Wydha Mustika Maharani, S.AP., M.AP.
 Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

HALAMAN	MATERI REVISI	KETERANGAN
Halaman 6	Konsistensi kalimat	Mengubah kalimat "Faktor Pendorong dan Pendukung" pada rumusan masalah
Halaman 38-42	Perubahan kalimat	Menjelaskan kembali pada sub bab analisis data menggunakan bahasa sendiri, yang sesuai dengan hasil temuan.
Halaman 78	Penambahan sub bab	Penambahan faktor pendorong dan pendukung.
Halaman 90	Pergantian dan penambahan sub bab	1) Faktor penghambat pada pembahasan dipindah ke hasil temuan, sebab ada bukti hasil wawancara. 2) Penambahan faktor pendukung pada sub bab pembahasan
Halaman 95	Penambahan penjelasan	1) Kesimpulan dijelaskan per variabel 2) Penambahan penjelasan mengenai faktor penghambat dan pendorong.

Telah diteliti kebenaran revisi laporan Skripsi sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 27 Juni 2024
 Dosen Penguji



(Dr. Wydha Mustika Maharani, S.AP., M.AP.)

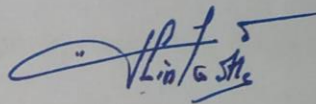
**BLANGKO REVISI SKRIPSI
UNTUK MAHASISWA**

Nama : Ardin Sheylla Yolanda
NIM : 20105520036
Dosen Penguji : Ulva Roifatul Lailin, S.Pd., M.AP.
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

HALAMAN	MATERI REVISI	KETERANGAN
-	Halaman.	Font halaman dirubah ke Times New Roman.
Halaman xii	Perubahan kata.	Merubah kata yang salah penulisan kata.
Halaman 90	Pembahasan.	Bagian pembahasan tidak boleh ada wawancara.
Halaman 97	Perubahan kata.	Kata cukup baik dirubah.

Telah diteliti kebenaran revisi laporan Skripsi sebagaimana tersebut diatas.

Blitar, 1 Juli 2024
Dosen Penguji



(Ulva Roifatul Lailin, S.Pd., M.Pd.)

Catatan :

1. Blangko ini sebanyak penguji dan tidak boleh dihilangkan
2. Setelah direvisi blangko ini baru ditandatangani oleh dosen penguji
3. Setelah di jilid, blangko diserahkan ke fakultas (Skripsi siap di jilid)