

**ANALISIS PELAYANAN *EAZY PASSPORT* PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

NURUL GHASSANI LISHAR

188520040



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

**ANALISIS PELAYANAN *EAZY PASSPORT* PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

SKRIPSI

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memproleh Gelar Sarjana
Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

OLEH :

NURUL GHASSANI LISHAR

188520040

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN


2022

LEMBAR PENGESAHAN



Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas
I Khusus TPI Medan
Nama Peneliti : Nurul Ghassani Lishar
NPM : 188520040
Program Studi : Administrasi Publik

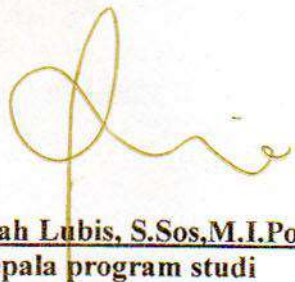
Disetujui Oleh:


Beby Mashito Batubara, S.Sos, M.A.P
Pembimbing I


Nina Angelia, S.Sos, M.Si
Pembimbing II

Mengetahui:



Dr. Effati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan


Khairunisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol
Kepala program studi

Tanggal Lulus : 5 Oktober 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 12/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)12/12/22

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya sebagai peneliti menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarakat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan 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 di kemudian hari ditemukan adanya plagiarisme dalam skripsi yang saya susun .

Medan, 15 Mei 2022



Nurul Ghassani Lishar
188520040

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nurul Ghassani Lishar

Npm : 188520040

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan . Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Medan, Oktober 2022


Nurul Ghassani Lishar
188520040

ABSTRAK

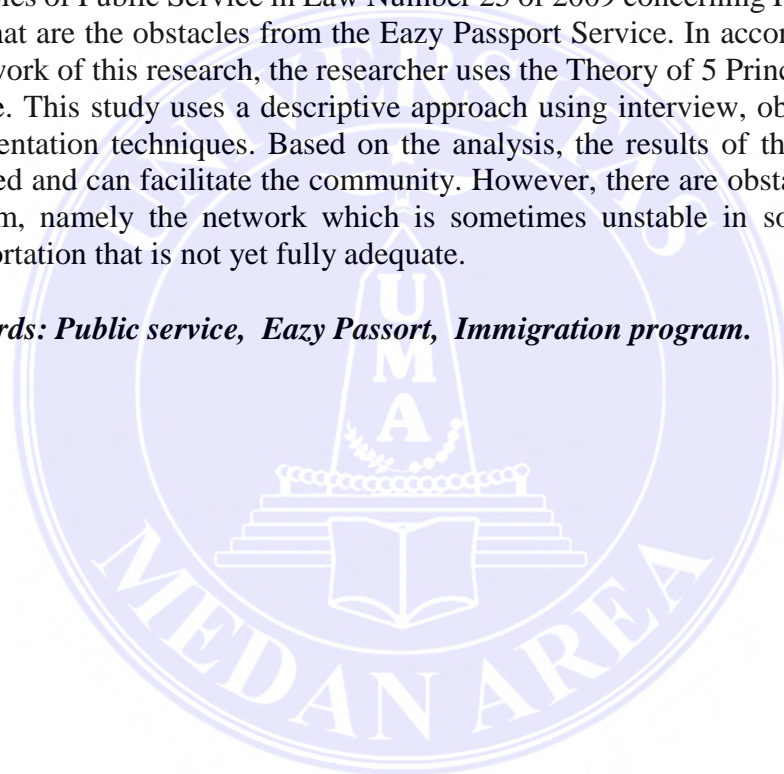
Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. layanan *Eazy passport* merupakan program yang dibuat direktorat jendral Imigrasi kemudian di jalankan oleh kantor Imigrasi seluruh wilayah Indonesia untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor pada kondisi pandemi tanpa harus datang ke kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Petugas Imigrasi yang mendatangi masyarakat setempat. Pemohon. Program ini terbit pada tahun 2020 dan masih berjalan hingga tahun 2022. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimana pelayanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Apa yang menjadi kendala dari Pelayanan *Eazy Passport*. Sesuai dengan kerangka pemikiran pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teori 5 Prinsip Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan Analisis, hasil program sesuai dengan yang di harapkan dan dapat mempermudah masyarakat. Namun ada kendala dari program ini yaitu jaringan yang terkadang di beberapa wilayah tidak stabil dan transportasi yang belum sepenuhnya memadai.

Kata Kunci: Pelayanan publik, *Eazy Passport*, Program Imigrasi.

ABSTRACT

Public Service is a series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen and resident of goods, services, or administrative services provided by the organizer. Eazy passport service is a program created by the Directorate General of Immigration and then run by Immigration offices throughout Indonesia to make it easier for people to apply for passports in pandemic conditions without having to come to the Class I Immigration Office for TPI Medan. Immigration officers who visit the local community applicant. This program was published in 2020 and is still running until 2022. The purpose of this study is to analyze how the Eazy Passport service at the Immigration Office Class I Special TPI Medan is in accordance with the Principles of Public Service in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and what are the obstacles from the Eazy Passport Service. In accordance with the framework of this research, the researcher uses the Theory of 5 Principles of Public Service. This study uses a descriptive approach using interview, observation, and documentation techniques. Based on the analysis, the results of the program are expected and can facilitate the community. However, there are obstacles from this program, namely the network which is sometimes unstable in some areas and transportation that is not yet fully adequate.

Keywords: *Public service, Eazy Passport, Immigration program.*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nurul Ghassani Lishar. Lahir di Kota Medan pada tanggal 15 Mei 2000. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara dan anak perempuan satu-satunya di antara kedua adik laki-laki. Penulis adalah seorang putri dari Bapak H Suhartono dan Ibu Hj Lisnawati S.Ft. Penulis memiliki dua adik laki-laki yang pertama bernama Kholif Abdul Azziz dan yang kedua bernama Gaza Yusuf Maulana. Pendidikan yang telah penulis tempuh yaitu: Sekolah Taman Kanak-kanak (TK) di Negeri Pembina 1 Medan selama 2 tahun mulai dari usia 4 tahun sampai usia 6 tahun, kemudian memasuki Sekolah Dasar (SD) Yayasan Pendidikan Medan Putri dari tahun 2006 hingga selesai sampai tahun 2012, kemudian 2012 sampai tahun 2015 melanjutkan sekolah menengah pertama (SMP) di Yayasan pendidikan Islam Amir Hamzah, kemudian tahun 2015 sampai tahun 2018 penulis melanjutkan sekolah menengah atas (SMA) di SMA Negeri 3 Medan. Penulis juga menempuh pendidikan di Madrasah Al Islam selama 8 tahun sejak dari kecil hingga tamat SMP yang dilaksanakan sore hari selesai sekolah Umum. Kemudian penulis melanjutkan Sarjananya pada tahun 2018 di Universitas Medan Area dan Insya Allah penulis akan menyelesaikannya di tahun 2022 dengan tepat waktu. Penulis pernah mengikuti lomba melukis di tahun 2006 harapan II prseniTK se Kecamatan yang diselenggarakan oleh pihak faber Castell. Tahun 2006 penulis di pilih menjadi penari untuk acara perpisahan

TK angkatan di atas nya. Sejak kecil penulis lebih dekat dengan bapak penulis lebih sering menemani penulis untuk menjadi anak yang aktif, kreatif, dan mandiri. Ibu penulis memberikan motivasi dan gambaran saja. Namun kedua orang tua penulis tetap memberikan yang terbaik untuk penulis . Di SMA penulis mengikuti *extrakurikuler* Rohis atau ke Agamaan dan Nasyid yang memiliki grupserta pernah lomba Antar SMA dan SMK kemudian mendapatkan juara. Saat kuliah penulis juga mengikuti banyak kegiatan, pada tahun 2018 penulis Aktif di Pema Fisip Universitas Medan Area. Saat kegiatan selalu ikut dengan kegiatan yang di buat oleh pema maupun universitas. Penulis pernah menjadi panitia PKKMB dan Inagurasi tahun 2019 di Universitas Medan Area. Penulis di berikan kepercayaan menjadi bendahara. Tahun 2018 sampai 2019 penulis menjabat sebagai bendahara organisasi SAPMA Pemuda Pancasila Universitas Medan Area. Kemudian tahun 2020 sampai 2021 menjadi wakil bendahara SAPMA Pemuda Pancasila Universitas Medan Area .Tahun 2022 penulis menjabat sebagai Kabid Agama SAPMA pemuda pancasila Universitas Medan Area. Kemudian pernah menjadi Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Universitas Medan Area. Selain aktif di luar kelas, Penulis pernah menjadi Komting *bilingual class Public administration* Universitas Medan Area mulai semester 4 hingga semester 8 .

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman dan islam sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul **“Analisis Pelayanan Eazy Passport Pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan dari beberapa pihak yang telah berpartisipasi. Dengan tersusunnya tugas akhir skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orangtua saya Bapak H.Suhartono dan Ibu Hj Lisnawati S.Ft, kemudian Keluarga besar Mbah SBN-H.Muslimah, keluarga besar kakek nenek saya Amir Hasan dan Ruqiah yang sudah memberikan perhatian dan kasih sayang, memberikan dukungan penuh dan memberikan motivasi kepada penulis, memberikan fasilitas, serta selalu mendoakan untuk keberhasilan dan memberikan semangat sehingga penulis bisa sampai dititik akhir menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat mahasiswa untuk mengikuti ujian sarjana pada fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik Universitas Medan Area berjalan dengan lancar.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Ibu Khairunisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku kepala program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd., M.Sc selaku sekretaris skripsi Penulis yang telah membantu memberikan koreksi dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis.
6. Ibu Beby Masitho Batubara S.Sos., M.A.P, selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah sabar dengan saya memberikan arahan, bimbingan serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan tepat waktu.
7. Ibu Nina Angelia S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah sabar memberikan penulis arahan, bimbingan serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan tepat waktu.
8. Bapak dan Ibu Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang sudah memberikan ilmu Kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
10. Semua Informan yang telah bersedia membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi, yang salah satunya bapak Elfaiz Lubis selaku kasubbag kantor imigrasi Kelas I khusus TPI Medan yang baik hati membantu serta membawa saya bertemu dengan informan utama dan kunci di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sehingga saya dapat mengerjakan tugas Skripsi ini.

11. Seluruh Mahasiswa Administrasi Publik yang sudah memberikan dukungan kepada penulis Terkhusus nya Mahasiswa Administrasi Publik *bilingual Class* atas nama Rozi, Syahramitha, Ayu Utami, yang selalu membantu dan menolong saya sehingga saya semangat untuk mengerjakan skripsi saya hingga selesai.
12. Kepada Sahabat-Sahabat saya Avi, Della, Fitri, Rania, Vany, Oppi, Natasya., nadila yang telah berperan memberikan semangat dan dukungan memberikan saya masukan serta bersedia saya reportkan dan mau membantu saya hingga saya dapat mengikuti tahap demi tahap untuk menyelesaikan tugas Skripsi saya ini .
13. Teman-Teman organisasi Pema Fisip Universitas Medan Area, Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia komisariat Universitas Medan Area yang telah memberikan saya semangat.
14. Bapak Beltah Mamero Simamora, S.IP,. MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang memberikan motivasi, semangat, arahan, serta selalu memberikan masukan kepada saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya saran, masukan serta kritikan yang membangun guna membantu penulis untuk terus memberikan yang terbaik. Penulis berharap pembaca dapat menerima manfaat serta pengetahuan baru dari karya ilmiah ini.

DAFTAR ISI

Judul Skripsi.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Abstrak	iv
Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Bagan	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang`	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitan.....	7
Bab II Tinjauan Pustaka	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Analisis	8
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.3 Asas – Asas Pelayanan Publik	10
2.1.4 Pengertian Eazy Passport.....	11
2.1.5 Tujuan Penerbitan Pelayanan Eazy Passport pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	11
2.1.6 Tata Cara pelayanan <i>Eazy Passport</i> Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	12
2.2 Penelitian Relevan.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran	16

BAB III Metode Penelitian	18
3.1 Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.1.1 Jenis Penelitian	18
3.1.2 Lokasi Penelitian	18
3.1.3 Waktu Penelitian.....	19
3.2 Metode Pengumpulan data	20
3.2.1 Tehnik Analisis Data Menurut Sugiono (2016.2246).....	22
BAB IV Hasil dan Pembahasan	24
4.1 Hasil Penelitian	24
4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi	24
4.1.2 Gambar Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Medan.....	26
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi.....	28
4.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Khsus TPI Medan.....	28
4.1.5 Tabel Jumlah data Layanan Eazy Passport	30
4.1.6 Sarana dan Prasarana Layanan Eazy Passport	31
4.2. Pembahasan.....	32
4.2.1 Analisis Pelayanan Eazy Passport Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	32
4.2.2 Kendala Pelayanan Eazy Passport pada Kantor Imigrasi Kelas I KhususTPI Medan.....	49
4.2.3 BAB V Kesimpulan dan Saran	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
Daftar Pustaka	55
Pedoman Wawancara Informan	58
Lampiran.....	61

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3 Kerangka Berpikir 17



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.3 Waktu Penelitian.....	19
Tabel 4.1.5 Jumlah data pemohon dari kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	30
Tabel Pedoman Wawancara Pertanyaan Informan	58



DAFTAR GAMBAR

4.1.2 Gambaran Wilayah Kerja kantor imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan
.....26



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dan luas pada kehidupan masyarakat, oleh karena itu layanan publik juga harus beradaptasi dengan perkembangan zaman, sehingga bisa memberikan kebutuhan dan kepuasan kepadamasyarakat. Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.

Dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pemerintah Indonesia sendiri tentu memiliki banyak program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh masing-masing kementerian yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi kerjanya.

Salah satu pelayanan publik yang berkaitan dengan lalu lintas internasional yang ada di Indonesia yaitu pelayanan publik dibidang keimigrasian. Pelayanan Keimmigrasi sendiri secara khusus dilaksanakan sepenuhnya oleh Kementerian Hukum dan HAM yang dalam hal ini menaungi Direktorat Jenderal imigrasi. Setiap pelayanan baik yang bersifat daerah maupun nasional dapat

diselenggarakan sesuai dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang berkaitan erat dengan keimigrasian. Dalam pelayanannya secara umum Imigrasi mempunyai tugas serta fungsi utama sebagai penjaga garis batas negara yang dalam hal ini mencakup administrasi berupa dokumen keimigrasian hingga fisik dari setiap orang yang melaksanakan lalu lintas masuk ataupun keluar dari Indonesia.

Hal ini sendiri telah diatur dalam UU No.6 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 3 yang menyatakan bahwa Keimigrasian memiliki fungsi yaitu menjadi bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Sehingga jika kita menelaah dari sisi peran Imigrasi Indonesia sendiri bisa dikategorikan menjadi 3 fungsi utama berupa fungsi pengawasan, fungsi penegakan hukum, dan fungsi pelayanan. Dalam hal yang berkaitan dengan pelayanan publik tentunya Imigrasi mempunyai kewenangan serta tanggung jawab untuk dapat menyelenggarakan pelayanan administrasi yang profesional dan berkualitas kepada masyarakat luas.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Imigrasi tentunya disesuaikan dengan program kinerja yang diterbitkan oleh kementerian yang menaungi direktorat Jendral Imigrasi yaitu Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Secara umum setiap pelayanan yang diselenggarakan dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia disesuaikan dengan program kerja yang bernama PASTI yang memiliki arti yaitu Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif. Dimana setiap elemen program kerja PASTI ini akan menjadi sebuah pedoman dasar dari kinerja setiap divisi pelayanan untuk terus menyelenggarakan pelayanan berbasis Hak Asasi Manusia.

Imigrasi memiliki tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik PASTI tersebut sebagai bentuk reformasi pelayanan publik di Imigrasi seluruh wilayah Indonesia. Langkah-langkah inovatif dari Imigrasi semakin hari semakin terasa nyata melalui berbagai program kinerja yang baru dan terkini tentunya. Program pelayanan publik yang digagas oleh Imigrasi tentunya semakin hari semakin adaptif serta inovatif yang diselaraskan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia secara khusus dalam hal keimigrasian. Jika melihat perkembangan lalu lintas Internasional maka dari Imigrasi sendiri merasa perlu membuat program yang mampu mempermudah kebutuhan masyarakat akan pelayanan Imigrasi yang profesional dan menunjang kemudahan masyarakat. Sehingga tercetuslah sebuah ide besar untuk mempermudah proses pengadaan kelengkapan administrasi keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia secara khususnya.

Oleh karena itu pelayanan keimigrasian harus terselenggara sesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Kantor Imigrasi diseluruh wilayah Indonesia sebagai institusi pelaksana teknis dari Direktorat Jendral Imigrasi Departemen Hukum dan HAM merupakan lembaga birokrasi yang mempunyai tugas kewenangan dibidang pelayanan publik seperti: memberikan pelayanan sekaligus pengawasan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) seperti penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), VISA, dan Izin Tinggal Orang Asing.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian pada pasal 8 juga menyatakan”bahwa setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku”, Sehingga pada masa Pandemi seperti ini masyarakat juga membutuhkan pelayanan Imigrasi. Inovasi juga tentunya dibutuhkan untuk membawa pelayanan administrasi yang lebih baik serta profesional dan tentunya tidak melanggar ketentuan yang berlaku secara hukum seperti pembentukan pelayanan *Eazy Passport*, yang di mana Penerbitan *Pelayanan Eazy Passport* yang dibuat oleh Direktorat jendral Imigrasi kemudian di laksanakan oleh Kantor Imigrasi seluruh wilayah Indonesia, yang dimana pada masa pandemi COVID-19 seperti saat ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi keimigrasiannya yang akan dilakukan oleh setiap masyarakat Indonesia. Karena Keterbatasan pada masa pandemi ini dalam melakukan pelayanan secara langsung, tidak mengurangi semangat dalam memberikan pelayanan yang prima bagi Kantor Imigrasi. Masyarakat sebagai pemohon paspor yang memiliki kekhawatiran apabila mengajukan paspor baru maupun penggantian sekarang dapat merasakan layanan melalui *Eazy Passport* tanpa harus mendatangi kantor Imigrasi. Mulai tanggal 30 Juni 2020, melalui Surat Edaran Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*, jajaran imigrasi memulai inovasi terbaru dalam bidang pelayanan paspor di masa Pandemi COVID-19. “Kamu dirumah saja, Biar Imigrasi yang datangin kamu”. Ini menjadi slogan dalam memberikan pelayanan Layanan *Eazy Passport*.

Layanan *Eazy Passport* adalah pelayanan paspor dengan metode *reach out* yang menargetkan pemohon dalam suatu komunitas baik di perkantoran maupun di perumahan. Disini Pihak Imigrasi seluruh wilayah yang ada di Indonesia terus melakukan inovasi-inovasi layanan publik dalam pelayanan paspor untuk memenuhi ekspektasi masyarakat. Layanan *Eazy Passport* ini dapat dilakukan secara kolektif dan bisa ditawarkan kepada berbagai macam elemen masyarakat diantaranya adalah perkantoran pemerintah/TNI/POLRI/ BUMN/Swasta, institusi pendidikan (Sekolah, Pesantren, Asrama), komunitas/organisasi, dan komplek perumahan/apartemen. Diciptakannya layanan ini bertujuan meningkatkan kinerja layanan penerbitan paspor sebagai salah satu dokumen perjalanan Republik Indonesia dan untuk membantu masyarakat Agar tidak perlu susah payah untuk datang ke Kantor Imigrasi apalagi dalam kondisi Covid 19 seperti saat ini dengan target pembuatan paspor minimal 50 paspor perhari untuk seluruh wilayah ke Imigrasian. Layanan *Eazy Passport* dapat menjadi sebuah contoh *best practice* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dimana dalam pemberian layanan publik yang optimal khususnya dalam masa Pandemi COVID-19. Maka dengan itu Peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam mengenai pelayanan inovasi terbaru *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan pada saat masa pandemi seperti ini. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul Penelitian :

“ Analisis Pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis bagaimana pelayanan Eazy Passport pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ?
2. Apa yang menjadi kendala dari Pelayanan Eazy Passport ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala dari Layanan *Eazy Passport*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian saya ini yang berjudul Analisis Pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan Yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang Administrasi Publik, Khususnya tentang Kualitas Pelayanan Publik .

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan referensi di bidang karya tulis ilmiah serta sebagai bahan penelitian masukan bagi peneliti di bidang pelayanan publik yang serupa di masa yang akan datang.

3. Manfaat Inovatif

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan inovasi terbaru agar birokrasi tetap berjalan memberikan pelayanan pada situasi yang sedang terjadi untuk saat ini maupun masa yang akan datang Dan di harapkan sebagai salah satu referensi solusi untuk memecahkan masalah terutama di bidang pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Analisis

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya), penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Penjabaran sesudah dikaji sebaik-baiknya, pemecahan persoalan yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya. Analisis bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai suatu hal. Pemahaman tersebut nantinya dapat di jelaskan kepada publik. Analisis juga memiliki fungsi dan tujuan untuk menentukan keputusan.

Menurut Sugiyono (2015) analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan di pelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori 5 Prinsip Pelayanan Publik menurut Lovelock dalam buku “Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014)” yaitu:

1. **Keandalan (*Reability*)**, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang menjanjikan dengan tepat dan tepercaya.
2. **Ketanggapan (*Responsif*)**, yaitu kemampuan memberikan layanan dengan cepat tanggap.
3. **Keyakinan (*Confidence*)**, yaitu pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan terhadap yang akan mendapatkan pelayanan.
4. **Empati (*emphaty*)**, yaitu syarat untuk peduli dan memberikan perhatian bagi pelanggan.
5. **Berwujud (*Tangible*)**, Yaitu pemberian fasilitas ,peralatan, personel , dan media komunikasi.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6), beliau mengatakan bahwa: “pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat.

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

tentang pelayanan publik asas-asas tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipasi
7. Persamaan Perilaku / Tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan pelayanan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2.1.4 Pengertian *Eazy Passport*

Eazy Passport adalah program pelayanan paspor secara kolektif atau berkelompok yang dilaksanakan di luar kantor imigrasi, atau Di lokasi pemohon layanan menggunakan mobil unit layanan paspor keliling. Pihak kantor imigrasi melayani minimal 50 pemohon kolektif per hari di satu lokasi berdasarkan permintaan dari Instansi, lembaga ataupun komunitas Layanan ini berlaku di seluruh Indonesia, layanan *Eazy Passport* merupakan layanan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor.

2.1.5 Tujuan Penerbitan layanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Tujuan dari penerbitan layanan *Eazy Passport* yang di buat oleh Direktorat jendral Imigrasi yaitu :

1. Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan publik khususnya di bidang keImigrasian.
2. Sebagai langkah progresif dalam peningkatan jumlah penerbitan paspor dan penerimaan pendapatan Negara bukan pajak (PNBP).
3. Sebagai Inovasi terbaru pelayanan paspor pada masa tatanan normal baru Pandemi Covid-19.
4. Membantu dan mempermudah masyarakat dalam pembuatan paspor di masa pandemi Covid-19.
5. Sebagai contoh sekaligus memberikan semangat kepada Instansi lain untuk memberikan inovasi terbaik dalam memberikan pelayanan.

2.1.6 Tata Cara pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas I

Khusus TPI Medan yaitu sebagai berikut :

1. Hubungi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, kemudian ajukan permohonan pelayanan *eazy passport* ke kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan melalui surat permohonan dari pimpinan atau perwakilan .
2. Isi surat permohonan itu memuat mengenai:
 - 1) Keterangan jumlah pemohon paspor.
 - 2) Data para pemohon paspor berupa nama, tanggal lahir, nomor induk kependudukan (NIK).
 - 3) Permohonan paspor baru atau penggantian.
 - 4) Permohonan layanan paspor biasa atau layanan percepatan satu hari
 - 5) Lokasi dan waktu pelayanan paspor .
 - 6) Nomor kontak orang yang bertanggung jawab dengan kegiatan tersebut dalam rangka koordinasi.
3. Setelah mengajukan permohonan, jadwal layanan selanjutnya akan ditentukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Pelayanan dilakukan di hari kerja (pukul 08.00-16.00 waktu setempat) atau di luar jam atau hari kerja.
4. Setelah jadwal ditentukan, petugas kantor imigrasi akan mendatangi lokasi layanan yang sudah ditentukan untuk melaksanakan proses permohonan paspor, mulai dari penyerahan berkas hingga perekaman sidik jari.
5. Menerapkan protokol kesehatan Covid-19, seperti mengenakan masker dan menjaga jarak saat melakukan layanan *eazy passport*.
6. Hanya melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh. Tidak melayani penggantian paspor karena

hilang atau rusak.

7. Proses penyelesaian paspor membutuhkan waktu selama empat hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) sesuai jenis paspor yang dipilih. Jangan khawatir, tarif PNBP untuk layanan eazy passport ini sama dengan tarif PNBP pembuatan paspor pada umumnya.
8. Percepatan proses penyelesaian paspor di hari yang sama dapat dilakukan asalkan pembayaran PNBP dilakukan sebelum pukul 13.00 waktu setempat.
9. Dapat mengambil paspor yang sudah selesai dicetak dengan datang langsung ke kantor imigrasi setempat, diambilkan oleh perwakilan dengan surat kuasa atau surat perintah baik dari pimpinan atau para pemohon. Paspor dapat pula dikirim melalui jasa PT Pos Indonesia.

2.2 Penelitian Relevan (Penelitian Terdahulu)

Hasil penelitian terdahulu dan relevan dengan penelitian yang di lakukan oleh peneliti, penelitian relevan ini menjadi tolak ukur untuk peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian yang relevan adalah :

1. Penelitian Caesar Demas Edwinarta (2020)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Layanan Eazy Passport Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah Gresik”. Perbedaannya dengan penelitian penulis adalah Peneliti hanya memaparkan data dan jumlah mengenai Layanan *Eazy Passport* yang dimana merupakan kebijakan yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan PNBP yang dihasilkan oleh Kantor Imigrasi. Dalam penerapannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung

Perak, implementasi layanan *Eazy Passport* telah dilaksanakan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Gresik dengan peserta sebanyak 48 pemohon pada tanggal 28 Juli 2020. Dengan jumlah peserta sebanyak 48 pemohon yang terdiri atas 46 permohonan paspor biasa 48 halaman dan 2 permohonan paspor elektronik 48 halaman, kegiatan ini mampu menghasilkan PNBP sebesar 17.400.000 rupiah dalam pelaksanaannya. Peningkatan ini ternyata hanya mampu menyumbang peningkatan jumlah penerbitan paspor dan PNBP sebesar 3,5 persen dari total peningkatan jumlah penerbitan paspor di bulan Juli 2020. Peningkatan yang kurang signifikan merupakan implikasi dari kurang efektifnya penyelenggaraan layanan *Eazy Passport*. Evaluasi terhadap prosedur ini diperlukan karena pasca pelaksanaan layanan *Eazy Passport* di Universitas Muhammadiyah Gresik, belum ada instansi lain yang menjalin kerjasama terhadap layanan ini setidaknya hingga pertengahan bulan September 2020. Memaparkan bagaimana implementasi layanan *Eazy Passport* yang sudah dilakukan oleh kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Tanjung Perak.

2. Penelitian Renald Christian (2020)

Dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan *Eazy Passport* Untuk Meningkatkan Layanan Keimigrasian Bagi Masyarakat”. Perbedaannya terletak pada tujuan, yang dimana penelitian Renald Christian untuk mengetahui bagaimana langkah imigrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi keimigrasian bagi masyarakat dan untuk mengetahui bagaimana *Eazy passport* dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan keimigrasian. pada penelitiannya Renald Christian menarik kesimpulan mengenai upaya dalam peningkatan pelayanan keimigrasian dan dampak yang

di hasilkan dari di terapkannya layanan *Eazy Passport* dalam pelayanan keimigrasian. persamaan nya, peneliti menulis data bahwa Imigrasi telah melakukan dan akan terus melakukan berbagai inovasi demi mewujudkan pelayanan publik yang terpadu. Layanan *Eazy Passport* menjadi sebuah kebijakan yang telah di keluarkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah penerbitan Paspor dan PNPB yang telahdi hasilkan oleh setiap kantor imigrasi pada masa pandemi .

3. Penelitian Agus Rachmat Malaro (2021)

Dalam penelitiannya yang berjudul “ Pelaksanaan pelayanan *eazy passport* pada kantor Imigrasi kelas I kota Makasar “. Peneliti Agus Rachmat Malaro (2021) pada skripsinya, yang merupakan mahasiswa dari program studi hukum administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makasar. Penulis memiliki judul “Analisis Pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan“. Merupakan mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian dan pembahasannya yang dimana peneliti Agus Rachmat Malaro (2021) memfokuskan pembahasannya dengan hukum dan Undang-Undang yang ada di Indonesia. Sedangkan penulishanya mengambil beberapa yang berkaitan dengan hukum dan Undang- Undang. Dalam penelitian Agus Rachmat Malaro memiliki perbedaan lain yang tidak membahas apa yang menjadi kendala dari Pelayanan *Eazy Passport* pada kondisi Covid 19 seperti saat ini. Namun, penelitian ini memiliki persamaan dalam hal tujuan penelitian Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I di kota nya dan Untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan *Eazy Passport* di Kantor

Imigrasi Kelas I di kota nya sesuai dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

2.3 Kerangka Pemikiran

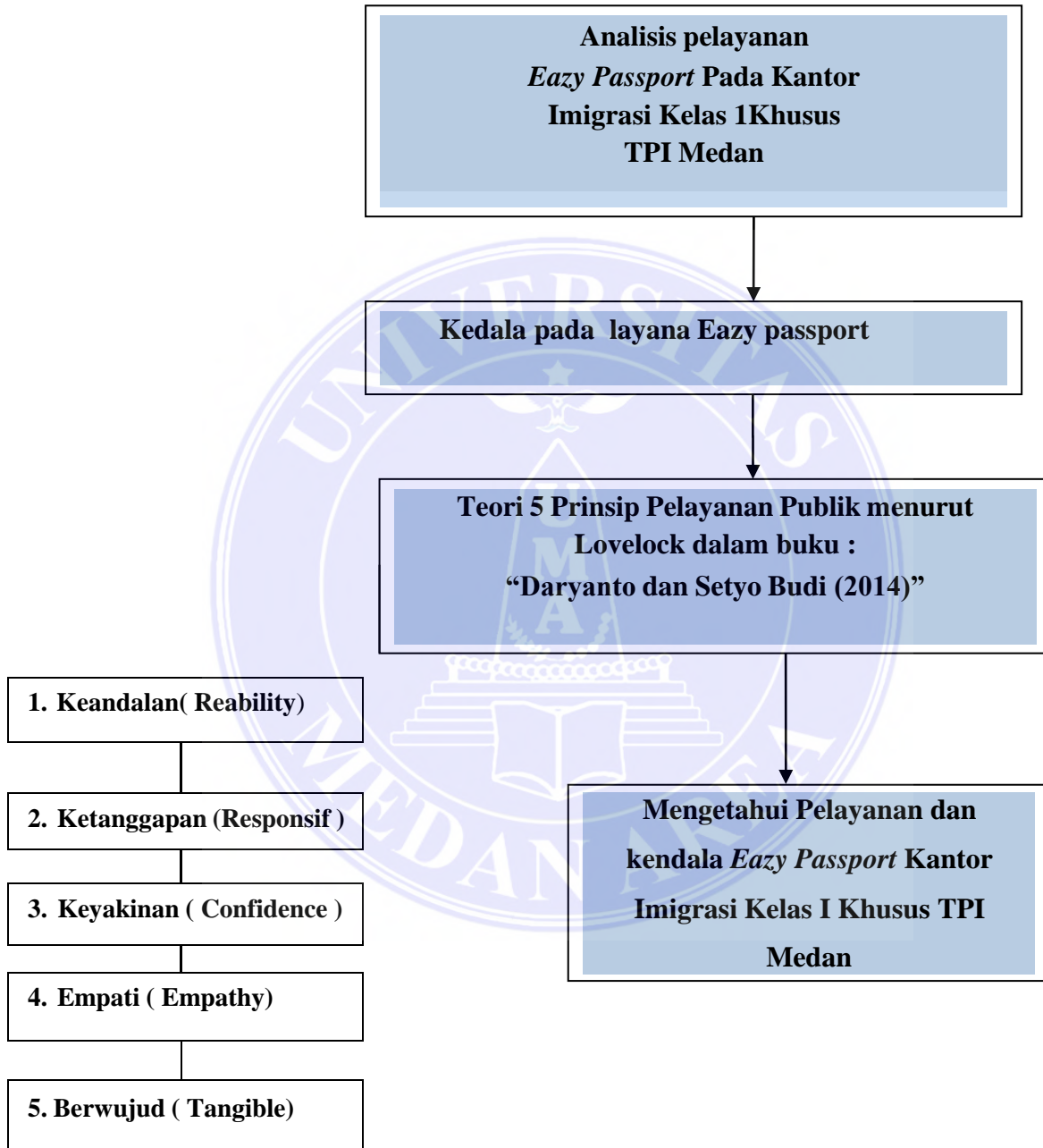
Kerangka berpikir ini dibangun berdasarkan dari beberapa teori yang di kemukakan oleh para ahli yang tentunya berkaitan dengan judul ini. Menurut Sugiyono (2007:65) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Adapun kerangka berpikir penelitian yang di gambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

Penelitian ini menganalisa program pelayanan *Eazy Passport* yang ada di Kantor Imigrasi, Khusus nya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang dimana program pelayanan *Eazy passport* ini sebagai Inovasi terbaru pada saat masa Pandemi. Peneliti menganalisis menggunakan teori 5 Prinsip Pelayanan Publik menurut Lovelock dalam buku :“Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014)”: Keandalan(Reability), Ketanggapan (Responsif), Keyakinan (Confidence), Empati (Emphaty), Berwujud (Tangible). Teori sebagai acuan untuk menjawab rumusan masalah yang ingin penulis ketahui. Sesuai Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Maka, peneliti mengaitkan fokus penelitiannya sesuai dengan Asas Pelayanan Publik UU No.25 tahun 2009. Dan peneliti ingin mencari apa yang menjadi kendala pada pelaksanaan layanan ini.

Dapat di lihat di bawah ini bagan kerangka pemikiran peneliti buat sebagai berikut:

Bagan 2. 3
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis metode yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang memerlukan pemahaman secara mendalam dan berfokus pada Analisis pelayanan *Easy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI MEDAN sesuai dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk menggambarkan penjelasan dari variabel yang akan diteliti.

Metode ini dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dengan narasumber, melakukan observasi terhadap data-data, serta melakukan dokumentasi. Data-data tersebut dianalisis menggunakan analisis data model interaktif, yakni dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan tempat penelitian yang telah dipilih peneliti. Maka, Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, Jalan Gatot Subroto KM. 6,2 No. 268 A, Sei Kambing C.II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20123.

3.1.3 Waktu Penelitian

Tabel 3.1.3

NO	Uraian Kegiatan	Nov 2021	Des 2021	Januar 2022	Febr 2022	Mart 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Agustus 2022	Sept 2022	Okto 2022
1.	Pengajuan Judul	■											
2.	Bimbingan Proposal		■	■									
3.	Seminar Proposal				■								
4.	Perbaikan Proposal					■	■						
5.	Penelitian							■	■	■			
6.	Seminar Hasil										■		
7.	Perbaikan Skripsi										■	■	
8.	Sidang												■

3.2 Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data untuk memperoleh data di lapangan, dengan teknik pengumpulan data menurut sugiyono (2016: 193) dari segi cara atau teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan: wawancara, observasi, Dokumentasi dan triangulasi pengumpulan data .

Adapun beberapa metode pengumpulan data tersebut sebagai berikut:

A. Wawancara

wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang di wawancarai. Wawancara yang di lakukan peneliti dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan yang akan di ajukan kepada informan, untuk memenuhi penelitian. Peneliti juga menggunakan alat bantu rekaman suara untuk melakukan sesi wawancara. Wawancara tersebut nantinya akan menjelaskan bagaimana pelayanan *Eazy Passport* yang telah dibuat pada masa awal pandemi hingga saat ini.

Informan dalam wawancara terdiri sebagai berikut:

a. Informan kunci

Informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian . Maka dalam penelitian Analisis Pelayanan *Eazy Passport* yang menjadi informan kunci adalah Kasi (kepala seksi) dokumen perjalanan dan izin tinggal Kantor Imigrasi Kelas I TPI khusus Medan yaitu bapak Widyanto.

b. Informan utama

Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang di teliti. Maka dalam penelitian Analisis Pelayanan *Eazy Passport* peneliti juga membuat informan Utama Staf bagian Pelayanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dengan bapak Syamsul Bahri .

c. Informasi tambahan

Informan tambahan merupakan mereka yang tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang di teliti Namun dapat memberikan informasi dalam penelitian Analisis Pelayanan *Eazy Passport*. Yang menjadi Informan tambahan adalah Masyarakat yang terlibat mendapat kan layanan eazy Passport yaitu bapak Laura Rengky Mamana Pinem dan bpak Muhammad Rizki Febrianta Ginting.

B. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, dilakukan secara langsung pada objek penelitian dengan cara non parsifatif artinya tidak ikut serta dalam proses kerja dan mencatat hal yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah lalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan kebijakan. Pemanfaatan dokumentasi sebagai salah satu

sumber data merupakan hal yang sangat penting karena dapat membantu penulis dalam merumuskan hasil penelitian. Banyak alasan-alasan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan digunakan dokumen, yaitu dokumen merupakan sumber yang stabil, dan mendorong. Dokumen berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian, dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap suatu yang sedang diteliti.

D. Triangulasi Dalam metode pengumpulan data

Triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Pada teknik ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berbeda beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara bersamaan . Triangulasi dilakukan untuk mengetes keabsahan data yang dilaksanakan dengan metode menguji data dengan beberapa teknik bervariasi.

3.2.1 Teknik Analisis Data Menurut sugiyono (2016:246)

Menurut Sugiyono (2016:246) menjelaskan bahwa teknik analisis data merupakan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data nya sudah jenuh.

Aktivitas metode analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagaimacam cara, seperti: observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.

2. Reduksi data Mereduksi data

berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting untuk dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian data Dalam penelitian kualitatif

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan mengdisplaykan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Kesimpulan merupakan upaya untuk mencari arti, makna, penjelasan yang dilakukan terhadap data yang dianalisis dengan mencari hal-hal penting. Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih jelas dan terperinci dengan cara verifikasi dalam arti meninjau ulang catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Menurut Sugiono (2016:253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih di gambarkan sehingga setelah di teliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual, interaktif, hipotesis atau teori.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Melalui Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2020 layanan *Eazy passport* di seluruh wilayah keimigrasian Indonesia di terbitkan. Kemudian program ini di jalankan di seluruh wilayah keimigrasian yang ada di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti akan mengambil kesimpulan pada penelitiannya yaitu :

Program Diterbitkan untuk membatasi penyebaran Covid 19 dan mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor. Jumlah pemohon sudah di targetkan oleh direktur jendral Imigrasi dengan target sehari 50 pemohon setiap harinya. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tidak selalu mendapatkan 50 pemohon setiap hari nya, mereka tetap melaksanakan layanan *Eazy passport* tersebut. Sarana sudah memadai namun prasarana transportasi masih menjadi kendala untuk layanan *Eazy Passport*. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah memenuhi dan melaksanakan dengan baik terkait: Keandalan(Reability), Ketanggapan(Responsif), Keyakinan (Confidence), Empati (Emphaty), Berwujud (Tangible). LAYANAN *Eazy Passport* dilakukan di tempat pemohon dengan pegawai mendatangi ke tempat pemohon paspor.

Kendala pada layanan *Eazy Passport* adalah jaringan dan jumlah mobil yang belum sepenuhnya dapat di katakan memadai dikarenakan tidak adanya mobil khusus untuk layanan *Eazy passport* dan hanya menggunakan mobil kantor atau mobil pribadi milik pegawai. Dan jaringan di beberapa wilayah tidak memadai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis layanan Eazy Passport pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan . Maka penulis ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Dapat mempertahankan kualitas Keimigrasian dan memberikan layanan sesuai dengan UU Pelayanan Publik .
2. Agar selalu dapat menciptakan program-program terbaru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Medan dan sekitarnya .
3. Terus menjalankan tugas dan fungsi Kantor Imigrasi sesuai visi dan misi.
4. Tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip layanan publik
5. Tetap menjadi sebuah instansi yang pantas di jadikan sebagai contoh Untuk instansi lainnya yang memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan.
6. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menyediakan mobil khusus layanan untuk digunakan ke tempat masyarakat pemohon layanan Eazy Passport agar tidak mengganggu transportasi pribadi milik pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: *Pembaharuan*.

Abdilah, pius & Prasetya, Danu (2008:329) . *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*

Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: *Bina Aksara*.

Daryanto&Setyobudi,Isanto.2014.*Konsumen dan Pelayanan Prima*.Yogyakarta: *GAVAMEDIA*.

Esterberg, Kristin G, *Qualitative Methods in social Research*, *Mc Graw Hill*, *New York,2002*.

Faisal, Sanafiah , *Penelitian kulitatif, Dasar dan aplikasi*,YA3 Malang,1990

Sugiyono,2019. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: *Alfabeta*.

Sihombing, Sihar. 2013. *Hukum Keimigrasian Dalam Hukum Indonesia*.Bandung: *Nuansa Aulia*.

Soetoprawiro, Koerniatmanto, 2014. *Hukum Kewarganegaraan dan Keimigrasian Indonesia*. Jakarta: *Gramedia Pustaka Utama*.

Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. *Pustaka Pelajar*.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: *PT Alfabet*.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Strauss, Anselm L, *Qualitative Analysis for social scientist*, Cambridge University Press 1987.

Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

JURNAL:

Christian, Reynald. "Penerapan Eazy Passport Untuk Meningkatkan Layanan Ke Imigrasian Bagi Masyarakat Politeknik Imigrasi Vol2No1(2020).
<https://journal.poltekim.ac.id>

Edwinarta, C D. "Implementation of the Eazy Passport Office of Immigration Class I TPI Tanjung Perak at the University of Muhammadiyah Gresik." *Journal of Politics and Policy* 3, no. 1 (2021).
<https://jppol.ub.ac.id/index.php/jppol/article/view/34>

SKRIPSI:

Abdilah, Fauzi Ahmad (2016) "Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar". Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Makassar .

Malaro, Rachmat Agus. (2021). "Pelaksanaan Pelayanan Eazy Paspport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar". Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Program Studi Hukum Administrasi Negara Makassar.

UNDANG-UNDANG

UU No.25 Tahun 2009 Pasal 1 , Tentang *pelayanan Publik*. UU No. 6 Tahun 2011 Pasal 8 ,Tentang *Keimigrasian*.

UUD 1945 *alinea keempat*

UU No.6 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 3 , Tentang *fungsi Imigrasi*



**Pedoman Wawancara Daftar Pertanyaan Informan Kunci,
Informan Utama, dan Informan Tambahan**

No.	Indikator	Informan	Pertanyaan
1.	Keandalan	informan Utama, informan Kunci, informan tambahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah pegawai imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memiliki keandalan dalam melaksanakan tugas nya untuk layanan Eazy passport? 2) Apa manfaat keandalan pegawai dalam layanan <i>Eazy passport</i>? 3) Bagaimana bentuk keandalan yang di berikan pegawai kantor Imigrasi pada saat memberikan pelayanan?
2.	Ketanggapan	informan Utama, informan Kunci, informan tambahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana ketanggapan pegawai kantor Imigrasi Kelas I Khusus TpiMedan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan <i>Eazy passport</i>? 2) Apa yang di lakukan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan untuk menanggapi masyarakat yag menggunakan program Layanan <i>Eazy Passport</i>? 3) Bentuk ketanggapan seperti apa yang di berikan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan kepada Masyarakat pada saat pelaksanaan Layanan <i>Eazy passport</i> berlangsung?
3.	Keyakinan	informan Utama, informan Kunci, informan tambahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah pegawai kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang bertugas melaksanakan layanan <i>Eazy Passport</i> memiliki kesopanan pada saat melayani Masyarakat? 2) Bagaimana keyakinan pegawai untuk menjalankan tugasnya

			sehingga layanan Eazy Passport masih berjalan mulai dari tahun 2020 hingga tahun 2022 saat ini?
4.	Empati	informan Utama, informan Kunci, informan tambahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana bentuk empati pegawai terhadap masyarakat dalam pelaksanaan layanan Eazy Passport berlangsung? 2) Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memiliki rasa empati kepada masyarakat pada saat melaksanakan Layanan Eazy Passport?
5.	Berwujud	informan Utama, informan Kunci, informan tambahan.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah layanan Eazy Passport berwujud dengan nyata di berikan oleh Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Medan untuk masyarakat? 2) Apakah sarana dan prasarana pada Layanan Eazy Passport sudah memadai? 3) Apa saja yang menjadi sarana dan prasarana Pada layanan Eazy passport? 4) Bagaimana layanan Eazy Passport tersebut? 5) Apa yang menjadi media komunikasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPIMedan untuk mempromosikan agar masyarakat tahu dengan LayananEazy Passport? 6) Apakah pegawai sudah menerapkan senyum, sapa pada saat memberikan layanan kepada masyarakat? 7) Apakah pegawai sudah rapi dan berpakaian seragam sesuai, serta melengkapi atribut pakaianya?

A. Analisis layanan Eazy Passport

Informan	Pertanyaan
informan Utama, informan Kunci, informan tambahan.	1) Apa yang di maksud dengan layanan <i>Eazy Passport</i> ? 2) Kapan layanan <i>Eazy Passport</i> di terbitkan ? 3) Apa kegunaan dari layanan <i>Eazy Passport</i> ? 4) Bagaimana sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? 5) Dan apakah pegawai memberikan layanan Eazy Passport kepada masyarakat dengan senyum ?

B. Kendala pelayanan Eazy Passport kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPIMedan pada kondisi Covid19

Informan	Pertanyaan
Informan Utama, informan Kunci, informan tambahan.	1) Apa yang menjadi kendala pada saat melaksanakan layanan EazyPassport? 2) Bagaimana cara pegawai Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI medan mengatasi atau memberikan solusi ketika terjadi pada kendala jaringan?

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Informan

1. Informan Kunci

Nama : Widyanto
Jenis Kelamn : laki-laki
Usia : 54 Tahun
Jabatan : Kasi dokumen perjalanan dan Izin tinggal Imigrasi

2. Informan Utama

Nama : Syamsul Bahri
Jenis Kelamin : Laki- Laki
Usia : 32 Tahun
Jabatan : Analis Keimigrasian Ahli Pertama

3. Informan Tambahan pertama

Nama : Laura Rengky Mamana Pinem
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 22 Tahun
Jabatan : Disnaker Pemprovsu peserta magang ke Jepang

Informan Tambahan kedua

Nama : Muhammad Rizki Febrianta Giinting
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 22 Tahun
Jabatan : Disnaker Pemprovsu peserta magang ke Jepang

Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian



Sudut pandang Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan



Informan Kunci

Bapak Widyanto selaku Kasi
(Kepala Seksi) Dokumen
Perjalanan dan izin tinggal



Informan Utama

Bapak Syamsul Bahri selaku
pegawai bidang teknologi
informasi dan komunikasi

(Senin, 6 juni 2022 Pukul : 10.45 WIB) (Senin, 9 mei 2022 pukul : 14.00 WIB)



Informan Tambahan

Dokumentasi peserta yang mengikuti pelatihan disnaker Pemprovsu Dan Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .

Pelaksanaan Eazy Passport di Universitas Muhammadiyah Sumatwra Utara oleh peserta magang ke Jepang pelatihan disnaker Pemprovsu



(Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan)

Lampiran 3 : Surat permohonan melakukan riset dari Universitas Medan Area

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7360578, 7360438 📠 (061) 7368012 Medan 20222
Kampus II : Jalan Sellabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8225331 Medan 20172
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 493 /FIS.2/01.10/IV/2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

12 April 2022

Yth,
Ka. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Nurul Ghassani Lishar
N P M : 188520040
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan., dengan judul Skripsi "Analisis Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Medan"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Dekan
Dr. Effiaty Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-

Lampiran 4 : Surat Selesai Riset dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan



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.268A Medan, Kode Pos: 20123 Telepon: 061-8452112 Laman:
imigrasimedan.kemenkumham.go.id, Surel: knm.medan@kemenkumham.go.id

Nomor : W.2.IMI.IMI.1-UM.01.01- 6007
Lampiran : -
Perihal : Menyelesaikan Pengambilan Data/Riset

04 Juli 2022

Yth. Dekan Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Sehubungan dengan surat Dekan Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor: 493/FIS.2/01.10/VI/2022 tanggal 12 April 2022 hal Pengambilan Data/Riset Untuk Keperluan Skripsi, bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	Departemen/PK
1	Nurul Ghassani Lishar	188520040	Administrasi Publik

telah selesai melaksanakan Pengambilan Data/ Riset di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2022.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



KEPALA,

JOHANES FANNY Satria. C.A.
NIP 197704072000031001

Tembusan:

Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham Sumut;
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 12/12/22 67