

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN
DALAM PEMBUATAN PASPOR PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE
(STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

OLEH :

LUSY SETIOWATI

09340026

PEMBIMBING :

- 1. DR.HJ.SITI FATIMAH,SH.,M.Hum**
- 2. M.MISBAHUL MUJIB,S.Ag.,M.Hum**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Penelitian ini pada fenomena didasarkan pada fakta rendahnya nilai integritas pelayanan keimigrasian khususnya pada pelayanan pembuatan paspor.

Pelayanan Publik merupakan bagian dari pembangunan nasional untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Kaitannya dengan hal ini, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menyelenggarakan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta(sesuai dengan perspektif Good Governance).

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan penyelenggaraan kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tersebut, penyusun berusaha melakukan penelitian lapangan. Demi mendapatkan validitas data, dalam penelitian, penyusun menggunakan beberapa metode untuk mendapatkannya. Metode tersebut antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang penyusun lakukan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta ternyata kualitasnya sudah bisa dikatakan sesuai dengan Perspektif Good Governance.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Lusy Setiowati
NIM : 09340026
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance"** adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 15 Agustus 2016

Yang Menyatakan



Lusy Setiowati

NIM. 09340026



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir
Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Lusy Setiowati
NIM : 09340026
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance(Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Agustus 2016
Pembimbing I

a.n.

ba hiey

DR. HJ. Siti Fatimah, Sh.M. Hum
NIP.19650210 199303 2 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir
Lamp : -

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

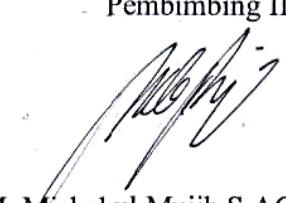
Nama : Lusy Setiowati
NIM : 09340026
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Agustus 2016
Pembimbing II


M. Misbahul Mujib, S.AG, M.Hum
NIP. 19780212 201101 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-397/Un.02/DS/PP.00.9/08/2016

Tugas Akhir dengan judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN DALAM PEMBUATAN PASPOR PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LUSY SETIOWATI
Nomor Induk Mahasiswa : 09340026
Telah diujikan pada : Selasa, 23 Agustus 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syaria'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

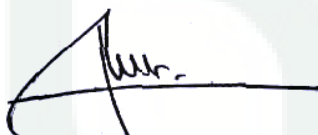
TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

a.h. ba tucy

Dr. Hj. Siti Fatimah, S.H., M.Hum.
NIP. 19650210 199303 2 001

Penguji I


Iswantoro, S.H., M.H.
NIP. 19661010 199202 1 001

Penguji II


Hifdzi Alim, SH, M.H.
NIP. 19840116 000000 1 301

Yogyakarta, 23 Agustus 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syaria'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

MEJIB

***Sesuatu yang didapatkan
dengan penuh perjuangan
(tekad, ikhtiar/usaha, kerja
keras, kezingat dan tawakal)
akan lebih berasa dibanding
dengan sesuatu yang
didapatkannya secara
instan.***

P F R S F M B A H A N

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sukirman dan Ibu Sukamti yang tak pernah lelah untuk selalu memberikan dorongan semangatnya untukku (penyusun) dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu mendoakanku hingga sampailah penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini. Tak lepas dari penyusunan skripsi ini, karena semata-mata semua ini berkat pertolongan terbesar dari Allah. S.W.J. Hingga berakhirilah sampai babak akhir penyusunan skripsi ini. Alhamdulillahirabbil'alamina, kuucapkan segala syukurku kepadamu Ya Allah. S.W.J Serta shalawat dan salam kepada Rasulullah S.A.W (Nabi Muhammad S.A.W) dan para sahabat yang mulia.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb.

Alhamdulillah kami panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance(Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta).

Dalam sebuah penelitian pasti ada pencapaian sama halnya dengan skripsi. Karya ilmiah atau skripsi adalah bentuk dari ilmu yang dihasilkan selama masa perkuliahan yang diterapkan dalam bentuk skripsi lewat penelitian masing-masing. Dengan adanya skripsi ini, mahasiswa dapat mengimplementasikan teori-teori yang dipahaminya sesuai konsentrasi ilmu yang ditawarkan di program studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan diberikan kemudahan oleh-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW. Yang telah memberikan teladan kepada seluruh umatnya.
3. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. H. Agus Moh Najib, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak DR. Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum dan Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Akademik

7. Ibu DR.HJ.Siti Fatimah, S.H., M.Hum dan Bapak M.Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
8. Bapak Iswanto, S.H., M.H., Bapak Hifdzil Alim, SH., M.H dan Bapak M.Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum selaku Tim Penguji Munaqosah.
9. Ibu Sutarti selaku TU Prodi Ilmu Hukum, yang telah membantu dalam memberikan pelayanannya dengan baik.
10. Bapak Badrudin, seluruh Staf dan Pegawai UIN Yogyakarta.
11. Agus Sonny selaku Kepala Kantor Imigrasi
12. RR.Eni selaku Kasubag TU Kantor Imigrasi
13. Sih Maryani selaku Kaur Umum
14. Firdaus, Amd.lm., SH selaku Kasubsi Informasi
15. Intan Soraya Ashar, MbK Dawiyah, Wulan.C., M.Nasrullah, Didi.K, Agus Arban, Yakkinaking, S, M.Huda, Alfin.P., Abdurroby.R.S, Wikan, MbK Pipit, atas segala bantuannya.
16. Semua teman-temanku Budi Purnomo, Nur Sulaiman, Wahyu Proklamasi, MbK Hamida, Erza, Fahrodi, Ari.W., Arief Ibnu.H., Sulisty, Basuki, Necky, Endru, Dina.B, Cindy.M., Inung, Hani, Saudara Kandungku (Mas Fani Ariyanto, Mas Novi.E.L, S.Indra.J), Nenekku Nurjanti, Bude Sutinah, Sutini, Sumiyati yang telah memberikan dorongan semangatnya.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini penyusun menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan pembaca dengan sebaik-baiknya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Agustus 2016

Penyusun

Lusy Setiowati
NIM. 09340026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Telaah Pustaka	5
E. Kerangka Teoritik	7
F. Metodologi Penelitian	16
G. Sistematika Pembahasan	21
BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI KUALITAS, PELAYANAN PUBLIK, PASPOR DAN GOOD GOVERNANCE	
A. Tinjauan Kualitas Pelayanan	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
3. Standar Pelayanan dan Prinsip Penyusunannya	27
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	30
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	36
6. Tujuan dan Kualitas Pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik	39
B. Tinjauan Pelayanan Publik.....	41

1. Definisi Pelayanan Publik.....	41
2. Penyelenggara Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	44
3. Konsep Efisien dan Efektifitas dalam Pelayanan Publik.....	46
4. Ruang Lingkup Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	48
5. Standar Pelayanan Publik	50
C. Tinjauan Umum Paspor	51
1. Definisi Paspor	51
Tinjauan Umum Good Governance.....	52
1. Definisi Good Governance	52

BAB III PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN DI BIDANG PEMBUATAN PASPOR KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA

A. Diskripsi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	54
B. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta	54
1. Visi.....	54
2. Misi.....	55
C. Moto dan Janji Layanan	55
1.Moto.....	55
2. Janji Layanan.....	55
D. Tri fungsi Imigrasi	55
E. Strukur Organisasi dan kepegawaian	56
F. Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	56
G. Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	60
1. Persyaratan permohonan paspor baru.....	61
2. Proses alur permohonan paspor	63
3. Penggantian Paspor.....	64
4. Proses BAP Paspor Rusak atau Hilang.....	65
5. Ketentuan Sanksi atau Hukuman.....	65

**BAB IV ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
KEIMIGRASIAN DALAM PEMBUATAN PASPOR
PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE**

A. Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam pembuatan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	66
B. Penerapan Perspektif Good Governace dalam Pelayanan Publik terhadap Pembuatan Paspor	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- A. Kuisioner Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta
- B. Surat Izin Fakultas Syari'ah dan Hukum
- C. Surat Izin Sekretariat Daerah
- D. Surat Izin Kementerian Hukum dan HAM
- E. Curriculum Vitae

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia berada diantara negara- negara berkembang lainnya yang tidak akan menutup hal kemungkinan akan terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia yang sering disebut dengan istilah Keimigrasian.¹ Dengan adanya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri saat ini lebih meningkatkan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri salah satunya adalah Surat Perjalanan Indonesia atau paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu).²

Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak akan ada apa-apanya manakala pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam mewujudkan *Good Governance* yang menyatakan bahwa salah satu

¹ H.Abdullah Sjahrif(James),S.H., Memperkenalkan Hukum Keimigrasian,(Jakarta :Ghalia Indonesia,1993) hlm 57

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

wujud tata pemerintahan yang baik,³dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.⁴ Dimana pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”⁵. Untuk itu, adanya pelayanan publik disuatu pemerintahan daerah

³ Hardianansyah, *Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media. 2001), hlm 105.

⁴ Ibid hlm 40

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

sangat membantu masyarakat memecahkan berbagai polemik dimasyarakat itu sendiri.

Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta merupakan bagian pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik dalam pembuatan paspor bagi masyarakat. Namun masih dijumpai beberapa kekurangandalan pelayanan yang ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah itu sendiri.

Ini berarti kualitas pelayanan dari Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta masih belum maksimal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta harus dapat melaksanakan kualitas yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor, Agar diharapkan sesuai dengan *Good Governance* (Pemerintahan yang baik).

Untuk itu penyusun tertarik untuk mengambil judul penelitian “ Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif *Good Governance*(Studi di Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penyusun mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta?
2. Apakah penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta telah melaksanakan pelayanannya sesuai dengan Perspektif *Good Governance*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan karena terkait erat dengan perumusan masalah dan judul dari penelitian itu sendiri. Oleh karena itu peneliti mempunyai tujuan atau hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta
- b. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta sudah sesuai atau belum dengan perspektif *Good Governance*

2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

a. Kegunaan Ilmiah atau Akademik

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang Hukum Tata Negara, khususnya tentang kualitas pelayanan publik perspektif *Good Governance*.
- 2) Diharapkan dapat menambah bahan referensi di bidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

b. Kegunaan Aplikatif atau Terapan

- 1) Untuk mengembangkan daya pikir dan analisis yang akan membentuk pola pikir dinamis, sekaligus untuk mencocokkan bidang keilmuan yang selama ini diperoleh dalam teori dan praktek.
- 2) Dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang sedang diteliti.

D. Telaah Pustaka

Survey awal dari beberapa literatur pustaka dalam rangka membantu penyusun dalam melakukan penelitian ini adalah keharusan yang tidak dapat dihindari dan mutlak dilakukan. Beberapa literatur tersebut sedikit banyak

memiliki keterkaitan dengan objek penelitian dan skripsi ini. Adapun karya tersebut adalah:

Fitri Atur Arum “Pelayanan Publik Surat Izin Usaha Perdagangan Dinas Perizinan Kabupaten Bantul” Setelah diamati, beliau lebih menerangkan tentang pelayanan publik SIUP dinas Perizinan Kabupaten Bantul, dan terdapat kurangnya data dalam melakukan surat izin usaha perdagangan dinas perizinan Kabupaten Bantul.⁶

Muhammad Reza Lukman Hakim “Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten” Setelah diamati, beliau lebih menerangkan tentang pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu, dan terdapat beberapa hambatan.⁷

Muhammad Tayyib “ Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” Setelah diamati, beliau lebih menerangkan tentang kualitas pelayanan paspor dan terdapat kurangnya di sarana dan prasarannya.⁸

⁶Fitri Atur Arum “Pelayanan publik surat izin usaha perdagangan dinas perizinan Kabupaten Bantul” *Skripsi* FSH UIN Sunan Kalijaga, 2013.

⁷ Muhammad Reza Lukman Hakim Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten” *Skripsi* FSH UIN Sunan Kalijaga, 2013.

⁸ Muhammad Tayyib “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” *Skripsi* UNIVERSITAS HASANUDDIN, 2015.

E. Kerangka Teoritik

1. AAUPL(Asas-Asas Umum Pemerintahan Layak)

Dalam setiap pemerintahan yang baik disuatu negara tentunya menginginkan sebuah kelayakan dalam memerintah demi terciptanya suatu kemakmuran, kesejahteraan, dan keadilan yang harus dicapai. AAUPL merupakan konsep terbuka dan lahir dari proses sejarah sehingga terdapat rumusan yang beragam mengenai asas-asas tersebut. Maka disini dapat diuraikan mengenai Asas-asas umum pemerintahan yang layak menurut Koentjoro Purbopranoto, yaitu;

- a. Asas persamaan
- b. Asas kepercayaan
- c. Asas kepastian hukum
- d. Asas kecermatan
- e. Asas motivasi untuk setiap keputusan
- f. Asas tidak mencampur adukan kewenangan
- g. Asas permainan yang layak
- h. Asas keadilan dan kewajaran
- i. Asas kepercayaan dan menanggapi penghargaan yang wajar
- j. Asas meniadakan akibat sesuatu yang batal
- k. Asas perlindungan atas pandangan atau cara hidup pribadi
- l. Asas kebijaksanaan
- m. Penyelenggaraan kepentingan umum.⁹

⁹Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara...*, hlm.258-278.

Beberapa istilah untuk menyebutkan asas-asas pemerintahan yang layak ini bermacam-macam, misalnya di Belanda dikenal dengan *Algemene Beginselen van Behoorlijke Bestuur* (ABBB), di Inggris dikenal dengan *The Principal of Natural Justice*, di Perancis diistilahkan *Les Principaux Generaux du Darioit Coutumier Publique*, di Belgia disebut *Anglemene Rechtsbeginselen*, di German dinamakan *Varfassung Sprinzipien* dan di Indonesia dikatakan sebagai “Asas-asas Umum Pemerintahan yang Layak”. Asas-asas umum pemerintahan yang layak berfungsi sebagai pegangan bagi pejabat administrasi Negara dalam menjalankan fungsinya.

Berkaitan dengan AAUPL, tolak ukur pemerintah dalam menjalankan tugas harus sesuai dengan Tugas pemerintahan daerahnya pula. Pemerintahan daerah dalam negara hukum modern (*welfare state*) seperti pemerintahan Indonesia saat ini, tidak hanya melaksanakan undang-undang saja, tetapi lebih luas yaitu menyelenggarakan kepentingan umum. Dalam kondisi ini, negara dituntut harus dapat bertindak untuk menyelesaikan segala aspek atau persoalan yang menyangkut kehidupan warga negaranya sebagai bentuk pelayanan publik.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan penyelenggara pelayanan publik atau disebut sebagai penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

b. Tugas penyelenggara pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan baik oleh pemerintahan pusat maupun daerah melalui dua bentuk alat pemerintahan yaitu:

- 1) Seorang petugas (fungsionaris) atau badan pemerintahan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan diberi kewenangan untuk menyatakan kehendak pemerintah.
- 2) Badan pemerintahan, yaitu kesatuan hukum yang dilengkapi dengan kewenangan memaksa. Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan kepentingan publik, pemerintah diberi limpahan wewenang berbentuk delegasi perundang-undangan, yang prinsipnya merupakan wewenang Badan Legislatif. Pasal 22 ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa dalam hal kepentingan memaksa, Presiden berhak menetapkan Peraturan Pemerintah Pengganti UU.¹⁰ Dalam konteks ini, ternyata administrasi negara, dalam hal pemerintahan (Presiden) dengan dibantu oleh menteri-

¹⁰ Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 22 ayat (1).

menterinya memegang kekuasaan regulatif. Dengan demikian untuk penyelenggaraan kepentingan publik, walaupun belum ada peraturan perundangan, Presiden memiliki kebebasan bertindak demi kepentingan umum.

Adapun asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 7 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1) Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/golongan.

2) Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3) Kesamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4) Keseimbangan hak dan kewajiban

5) Pemenuhan hak yang dibanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

6) Keprofesionalan Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

7) Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

8) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

9) Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

10) Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

12) Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

13) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

3. Good Governance

Dalam melaksanakan pemerintahan yang baik, ada hal yang sangat diperlukan pemerintahan bila telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *Good Governance* sebagaimana tersebut di bawah ini.¹¹

a. Partisipasi (*Participation*)

Sebagai pemilik kedaulatan rakyat, setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam bernegara, ikut serta dalam pemerintahan.

b. Penegakan Hukum (*Rule of Law*)

Good Governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokratisasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.

c. Transparansi (*Transparancy*)

Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahap evaluasi.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, maka setiap komponen yang terlibat dalam proses pembangunan *Good Governance* perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan para penerima pelayanan publik.

e. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

¹¹Sadu Wasistiono, *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, (Bandung: Alqaprint Jatinangor, 2002), hlm. 27.

Di dalam *Good Governance*, pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama.

f. Keadilan(*Equity*)

Melalui prinsip *Good Governance*, setiap warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan.

g. Keefektifan dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam percaturan dunia, kegiatan domain dalam *governance* perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan.

h. Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkan kepada publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik¹², menyebutkan bahwa pelayanan publik harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung ;

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan

¹²Kep.MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik.

- e. Efisien
- f. Ekonomis
- g. Keadilan yang merata
- h. Ketepatan waktu

Sebagai tindak lanjut dari Kep.MENPAN tersebut, melalui Surat Edaran MENKO WASBANGPAN Nomor 56/MK/WASPAN/6/98 yang ditujukan kepada semua Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para gubernur, pemimpin lembaga non departemen, dan bupati/walikota¹³ untuk mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu masyarakat pada masing-masing unit kerja/atau kantor pelayanan.
- b. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan cara berikut ;
 - 1) Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan/pengumuman atau melalui media informasi lainnya
 - 2) Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk mengenai

¹³Kep.MENPAN Surat Edaran MENKOWASBANGPAN Nomor 56/MK/WASPAN/6/98

diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.

- 3) Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan, dan apabila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui
- 4) Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar diluar biaya pelayanan yang telah ditetapkan.
- 5) Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja/kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk pelayanan.

Namun adanya pembaruan penambahan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 menjadi Kep. MENPAN No.63 Tahun 2004 menyebutkan:

a. Prosedur Pelayanan

Diberlakukan pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan pada saat permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan ditetapkan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasana perizinan harus memadai dalam proses pemberian layanan.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengaruh yang paling besar (dominan) dalam pelayanan publik adalah *responsiveness* yaitu berkenaan dengan kesediaan, kemauan petugas untuk membantupelanggan dan merespon keinginan pelanggan, diikuti empati yaitu kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh personal/atau individu kepada pelanggan dalam memahami (membantu) masalah pelanggan, *tangibles* yaitu penampilan fisik gedung dan pegawai, serta sarana prasaranayang mendukung pelayanan, *assurance* yaitu mampu menumbuhkankepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan bisamenciptakan rasa aman bagi pelanggan dengan jaminan pengetahuan, kemampuan, keandalan dan sopan santun pegawai, dan *reliability* yaitukemampuan perusahaan/organisasi untuk memberikan pelayanan denganakurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

F. Metode Penelitian

Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman tentang tata cara seorang ilmuwan mempelajari, menganalisis dan memahami lingkungan-

lingkungan yang dihadapinya.¹⁴ Metode penelitian adalah cara-cara mengenai bagaimana suatu penelitian itu akan dilakukan dengan cara-cara tertentu yang dibenarkan, baik mengenai tata cara pengumpulan data, pengolahan data maupun analisis data serta penulisan laporan penelitian. Adapun metode yang digunakan penyusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian secara umum dapat digolongkan dalam beberapa jenis, dan pemilihan jenis penelitian tersebut tergantung pada perumusan masalah yang ditentukan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan jenis penelitian empiris, terdiri atas:

- a. Penelitian terhadap identifikasi hukum, dan
- b. Penelitian terhadap efektivitas hukum¹⁵

Penelitian ini memfokuskan diri pada penelitian empiris dan doktrin-doktrin hukum yaitu pandangan atau ajaran-ajaran para ahli hukum mengenai bidang studi yang dikaji.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian hukum dalam rangka mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum, dan norma-norma hukum.

¹⁴Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1985), hlm. 6.

¹⁵Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Palu: SinarGrafika, 2009), hlm. 12.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian observasional yaitu berada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta, hal ini bertujuan untuk mengamati dan mendiskripsikan gejala-gejala yang terjadi pada fenomena natural menurut ketentuan hukum atau perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

4. Subjek Penelitian

- a. Responden, yaitu penjawab atas pertanyaan untuk kepentingan penelitian.¹⁷ Responden mempunyai posisi yang sangat penting untuk menjawab permasalahan maka penyusun menentukan responden adalah penerima pelayanan publik.
- b. Narasumber, yaitu orang yang memberi (mengetahui secara jelas atau menjadi sumber) informasi.¹⁸ Dalam hal ini adalah pejabat Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta

5. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian. Data sekunder adalah data yang tidak secara langsung diperoleh di lapangan, tetapi melalui studi kepustakaan, berupa buku-buku, dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, surat kabar, sumber-sumber lain yang terkait permasalahan yang

¹⁶Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jember: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 37.

¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional, 2005, hlm. 952.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 74.

diteliti. Data sekunder mencakup bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Keimigrasian (UU RI No.6 Th 2011), Peraturan Perundang-Undangan khususnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

6. Sumber Data

Yang dimaksud sumber dalam penelitian ini adalah sumber dimana data diperoleh. Berdasarkan jenis datanya, yaitu data primer yaitu data yang diperoleh langsung pada lokasi penelitian yaitu di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Adapun data yang juga menjadi sumber dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari:
 - 1) Undang-Undang Keimigrasian (UU RI No. 6 Th.2011)
 - 2) Peraturan Perundang-Undangan
 - a) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - b) Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - c) Keputusan Menpan No.26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai sejumlah keterangan atau fakta dengan cara mempelajari bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, dokumen-dokumen, laporan-laporan, majalah, peraturan perundang-undangan,

surat kabar dan sumber-sumber lain yang memberi penjelasan akan permasalahan yang diteliti.

- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti bahan dari internet, kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan sebagainya yang memberi penjelasan akan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Perspektif *Good Governance* (Studi di Kantor Wilayah Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta).

7. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian pasti membutuhkan data yang lengkap, dalam hal ini dimaksudkan agar data yang terkumpul benar-benar memiliki validitas dan reabilitas yang cukup tinggi. Di dalam penelitian lazimnya dikenal paling sedikit tiga jenis teknik pengumpulan data, yaitu studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau interview.¹⁹ Interview dalam penelitian ini difokuskan kepada para pejabat Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

8. Teknik Analisis Data

Kegiatan yang dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh disajikan deskriptif dan dianalisis secara kualitatif (*content analysis*) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : UI Press, 2006), hlm. 21.

- a. Data penelitian dikualifikasikan sesuai dengan permasalahan penelitian.
- b. Hasil kualifikasi data selanjutnya disistematisasikan.
- c. Data yang telah disistematisasikan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan hukum ini, maka penyusun dalam penelitiannya dibagi menjadi empat bab, dan tiap-tiap bab dibagi dalam subbab yang disesuaikan dengan luas pembahasan. Adapun sistematika penulisan hukum ini adalah sebagai berikut:

Bab Pertama, membahas mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta sebagai landasan hukum yang sesuai dengan asas *Good Governance*.

Bab Kedua, menjelaskan secara mendalam terkait teori pendukung atas permasalahan yang diteliti yaitu tentang Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Persektif *Good Governance* (Studi Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta).

Bab Ketiga, memaparkan mengenai wilayah penelitian baik dari sisi diskripsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta, Tata Kerja atau prosedur pembuatan paspor.

Bab Keempat, penyusun menganalisa sejauhmana penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi

Kelas 1 Yogyakarta dan apa saja dampak yang di timbulkanitu terlaksana sesuai dengan perspektif *Good Governance*.

Bab Kelima, menyimpulkan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan memberikan saran atau rekomendasi sebagai bahan refleksi bagi semua pihakterkait temuan-temuan di lapangan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pembuatan paspor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada bab-bab sebelumnya maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu :

1. Penyelenggaraan Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah bisa dikatakan cukup baik atau sesuai dengan Perspektif *Good Governance* walaupun belum sepenuhnya mencapai *Good Governance*.
2. Dalam Pelaksanaan yang dapat disimpulkan di Kantor Imigrasi Kelas I adalah sebagai berikut :
 - a. Asas Kepentingan Umum telah dipenuhi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.
 - b. Asas Kepastian Hukum sudah terpenuhi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta karena dalam melayani pembuatan paspor sudah mencapai kualitas.
 - c. Asas Kesamaan Hak dan Asas Perlakuan Tidak Diskriminatif telah dipenuhi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam melaksanakan pelayanannya terhadap masyarakat tidak membedakan.

- d. Asas Keprofesionalan cukup terpenuhi, yaitu pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah melaksanakan kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- e. Asas Partisipatif terpenuhi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta karena jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat sudah diberitahukan kepada masyarakat melalui website.imigrasijogja.org.
- f. Asas Keterbukaan telah dipenuhi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, yaitu dalam melaksanakan penyelenggaraan pembuatan paspor, masyarakat dapat mengetahui informasi secara terbuka dalam tata cara melakukan pembuatan paspor, dan Kantor Imigrasi Kelas I berpedoman pada Undang-Undang Keimigrasian
- g. Asas Akuntabilitas terpenuhi dalam hal akuntabilitas produk pelayanan publik dalam hal bagan alir yang berada di dalam ruangan. Kantor Imigrasi Kelas I Begitu pula persyaratan teknis atau persyaratan administratif sudah diinformasikan secara jelas dan sudah diletakkan di dekat loket pelayanan.
- h. Asas Ketepatan waktu dan Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan yang cepat dan sesuai prosedur, yaitu pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta melaksanakan berbagai kemudahan yang bilamana masyarakat perlukan, dan dalam melakukan proses pelayanan pembuatan paspor telah sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Penerapan *Good Governance* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah dianggap memenuhi.

B. Saran

Kantor Imigrasi Kelas Yogyakarta sudah dapat dikatakan memenuhi kualitas dan perspektif *Good Governance* namun permasalahannya ada di dalam masyarakat (penerima publik) karena tidak mendukung kegiatan *Good Governance* karena untuk mencapai *Good Governance* yang maksimal harus ada juga campur tangan dari penerima pelayanan publik, namun masyarakat malah tidak mau ikut partisipasinya, contohnya masyarakat tidak mau memberikan saran dan kritikan terhadap pelayanan pembuatan paspor, Sebaiknya masyarakat ikut serta di dalamnya agar perspektif *Good Governance* mencapai sesuai yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Kelompok Buku-buku

HR,Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*.Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.2006

Wasistiono,Sadu *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Alqaprint Jatinangor, 2002.

Soekanto,Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*,Jakarta: UI Press, 1985.

Ali,Zainudin, *Metode Penelitian Hukum*, Palu: Sinar Grafika, 2009.

Sunggono,Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*,Jember: PT. Raja Grafindo Persada, 1996.

Departemen Pendidikan Nasional, 2005.

Soekanto,Soerjono dan Sri Mamudji, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, 2006.

Sinambela.Poltak,Litjan, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Havid.Ajat,Sudrajat.*Formalitas Keimigrasian*, Jakarta:Direktorat Jenderal Imigrasi,2008.

Wasistiono,Sadu, *Kapita Selekta Pemerintahan Daerah*,Bandung; Alqaprint Jatinangor,2002.

Hardiyansyah,M.Si.,Dr., *Kualitas Pelayanan Publik*,Yogyakarta: Gava Media,2011.

Sjahriful,SH.,Abdullah,H.,*Memperkenalkan Hukum Keimigrasian*,Jakarta: Ghalia Indonesia,1993.

B. Kelompok Skripsi

Fitri Atur Arum “Pelayanan publik surat izin usaha perdagangan dinas perizinan Kabupaten Bantul” *Skripsi* FSH UIN Sunan Kalijaga, 2013.

Muhammad Reza Lukman Hakim Implementasi Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten”*Skripsi* FSH UIN Sunan Kalijaga, 2013.

Muhammad Tayyib “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”*Skripsi* UNIVERSITAS HASANUDDIN, 2015.

C. Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 22 ayat (1).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Undang-Undang Keimigrasian

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Kep.MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Publik

Kep.MENPAN Surat Edaran MENKOWASBANGPANNomor 56/MK/WAPAN/6/98

D. Situs Website Internet

www.imigrasijogja.org

http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik.

KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA
SURVAI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : KEIMIGRASIAN

UNIT PELAYANAN : PEMBUATAN PASPOR

ALAMAT : JL. Solo Km 10. Kel.Maguwoharjo,Kec Depok Sleman DIY

: TELEPON/FAKS (0274) – 484370 /(0274) - 487130

: Yogyakarta ,9 Agustus 2016

PENGANTAR

1. Tujuan Survai ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Skor/nilai yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survai ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survai ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik maupun aspek lainnya yang mengikat responden.

IDENTITAS RESPONDEN				
Lingkari kode angka sesuai identitas responden				
Nama Responden	Umur Responden	Jenis Kelamin Responden	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama
NANING HARIYATI S-pd	52TH	1. Laki-Laki	1. SD	1. PNS/TNI/POLRI
			2. SLTP	2. Pegawai Swasta
			3. SLTA	3. Wiraswasta/Usahawan
		2. Perempuan	4. D1-D3-D4	4. Pelajar/ Mahasiswa
			5. S1-S2-S3	5. Lainnya

**KUISONER ATAU DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MENGETAHUI PENDAPAT
MASYARAKAT TENTANG
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN DALAM PEMBUATAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA**

NO	ASPEK	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Prosedur Pelayanan	a. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan?	TB-KB-B- <u>SB</u>
		b. Bagaimana tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan?	TB-KB- <u>B</u> -SB
		c. Bagaimana tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan?	TB-KB- <u>B</u> -SB
		d. Bagaimana tingkat kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan?	TB-KB-B- <u>SB</u>
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan?	TB-KB-B- <u>SB</u>
		b. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan?	TB-KB-B- <u>SB</u>
		c. Bagaimana tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan?	TB-KB-B- <u>SB</u>
		d. Bagaimana tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan?	TB-KB-B-SB
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	a. Bagaimana tingkat kejelasan identitas petugas pelayanan?	TB-KB-B- <u>SB</u>
		b. Bagaimana tingkat kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan?	TB-KB- <u>B</u> -SB
		c. Bagaimana tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi?	TB-KB- <u>B</u> -SB

4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	a. Bagaimana tingkat kredibilitas petugas pelayanan?	TB-KB-B SB
		b. Bagaimana tingkat ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan?	TB-KB-B SB
		c. Bagaimana tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan?	TB-KB-B SB
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	a. Bagaimana tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan?	TB-KB-B SB
		b. Bagaimana tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan?	TB-KB-B SB
		c. Bagaimana tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan?	TB-KB-B SB
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	a. Bagaimana tingkat kemampuan fisik petugas pelayanan?	TB-KB-B SB
		b. Bagaimana tingkat kemampuan intelektual petugas pelayanan?	TB-KB-B SB
		c. Bagaimana tingkat kemampuan administrasi petugas pelayanan?	TB-KB-B SB
7.	Kecepatan Pelayanan	a. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan?	TB-KB-B SB
		b. Bagaimana tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan?	TB-KB-B SB
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	a. Bagaimana tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan?	TB-KB-B SB
		b. Bagaimana tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan?	TB-KB-B SB

9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	a. Bagaimana tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan?	TB-KB-B- SB
		b. Bagaimana tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas pelayanan dan masyarakat?	TB-KB-B- SB
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	a. Bagaimana tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat?	TB-KB-B- SB
		b. Bagaimana tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil pelayanan?	TB-KB-B- SB
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	a. Bagaimana tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan?	TB-KB-B- SB
		b. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?	TB-KB-B- SB
		c. Bagaimana tingkat kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan?	TB-KB-B- SB
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	a. Bagaimana tingkat kejelasan jadwal pelayanan?	TB-KB-B- SB
		b. Bagaimana tingkat keandalan/ketepatan jadwal pelayanan?	TB-KB-B- SB
13.	Kenyamanan Lingkungan	a. Bagaimana tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan?	TB-KB-B- SB
		b. Bagaimana tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan?	TB-KB-B- SB
		c. Bagaimana tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan?	TB-KB-B- SB

14.	Keamanan Pelayanan	a. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan?	TB-KB-B SB
		b. Bagaimana tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan?	TB-KB B -SB

Keterangan : TB = Tidak Baik

KB = Kurang Baik

B = Baik

SB = Sangat Baik



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Alamat : Jl. Marsda Adisugito Telp. (0274)512840, Fax (0274)546614
<http://syariah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

No. : B- 1672 /Un.02/DS.1/PN.00/ 8 /2016
Hal : *Permohonan Izin Penelitian*

04 Agustus 2016

Kepada
Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
Cq. Kepala BASKESEBANGLINMAS DIY
di. Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	LUSY SETIOWATI	09340026	IH

Untuk mengadakan penelitian di Kemenkumham dan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN DALAM PEMBUATAN PASPOR PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE [STUDI DI KANTOR WILAYAH IMIGRASI KELAS 1 PROVINSI DIY]

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. H. Riyanta, M.Hum.

NIP. 195303151993031002

Tembusan :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta





SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN IJIN

070/Reg/V/152/8/2016

Membaca Surat : WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK

Nomor : B-1672/UN.02/DS.1/PN.00/8/2016

Tanggal : 4 AGUSTUS 2016

Perihal : IJIN PENELITIAN / RISET

Mengingat :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : LUSI SETIOWATI

NIP/NIM : 09340026

Alamat : FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM, ILMU HUKUM, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Judul : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN DALAM PEMBUATAN PASPOR PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR WILAYAH IMIGRASI KELAS 1 PROVINSI DIY)

Lokasi : KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DIY, KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA

Waktu : 8 AGUSTUS 2016 s/d 8 NOVEMBER 2016

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan *softcopy* hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam bentuk *compact disk* (CD) maupun mengunggah (*upload*) melalui website : adbang.jogjaprov.go.id dan menyinkronkan naskah cetakan asli yang sudah di syahkan dan di bubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentatati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website : adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada Tanggal 8 AGUSTUS 2016

An. Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pengembangan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan:

- 1 GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
- 2 KA. KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DIY
- 3 KA. KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA
- 4 WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
- 5 YANG BERSANGKUTAN



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA R.I.
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jalan : Gedongkuning No. 146 Yogyakarta
Telp : (0274) 378431 Website : www.kumham-jogja.info

Nomor : W.14-UM 01 01-4110
Lamp : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Ijin Penelitian
An. Lusy Setiowati

08 Agustus 2016

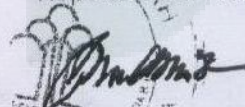
Yth.
Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
Di
Yogyakarta

Berdasarkan Surat dari Sekretaris Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta Nomor: 070/Reg/V/152/8/2016 perihal ijin Penelitian tanggal 08 Agustus 2016, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lusy Setiowati
No Mhs : 09340026
Jurusan : Fakultas Syari'ah dan Hukum, Ilmu Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)

Dengan ini akan melaksanakan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pada tanggal 08 Agustus 2016 s/d 08 November 2016.

Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
Kepala Kantor Wilayah
Kepala Divisi Keimigrasian

Drs. Bambang Satrio, S.H, M.Si
NIP 19580227 197803 1 001

Tembusan:

1. Sekretaris Daerah Istimewa Yogyakarta ;
2. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DIY (sebagai laporan)
3. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

CURICULUM VITAE

A. Identitas Diri

1. Nama : Lusy Setiowati
2. Tempat,tanggal lahir : Yogyakarta, 5 Januari 1990
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Alamat : Karangwaru Kidul Rt 50 Rw 13 Tr 2/502 Yogyakarta
7. Nama Ayah : Sukirman
8. Nama Ibu : Sukanti
9. No.Hp : 085866186663
10. Email : Luesye_Hukum@ymail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Mardi Siwi (T.A.1996-1997)
2. SD : SD Muhammadiyah Karangwaru Lor (T.A.1997-2003)
3. SMP : SMP Negeri 2 Gamping (T.A.2003-2006)
4. SMA : MAN Yogyakarta 3 (T.A.2006-2009)
5. Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Prodi Ilmu Hukum (Hukum Tata Negara) S1 (T.A.2009-2016)

Yogyakarta, 15 Agustus 2016



Lusy Setiowati

NIM.09340026