



UN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan dan penelitian.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

IRNA TRIANA
NIM. 12170523538

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

TAHUN 2025

dan menyebutkan sumber:
ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Irna Triana
Nim : 12170523538
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**

Candra Jon Asmara, S. Sos, M. Si
NIP. . 19760104 202321 1 001

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purha, S.Sos., M.Si.

NIP: 19781025 200604 1 002



- a. Penggunaan nanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irma Triana
Nim : 12170523538
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru
Tanggal Ujian : 20 Mei 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si.

Pengaji I
Dr. Rodi Wahyudi M. Soc. Sc

Pengaji II
Irdayanti, S.IP, MA

Sekretaris
Candra Jon Asmara, S. Sos, M. Si



UIN SUSKA RIAU

- a. Mengumpulkan atau milik kepemilikan penulis, peneliti, penulis karya ilmiah, penyusunan laporan, penunsian klinik atau menjauhi suatu masalah.
b. Pengutipan tidak mengujikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilang mengumumkan dan memperbaik sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Iraña Triana
NIM : 12170523538
Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 09- Desember 2003
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : Administrasi Negara

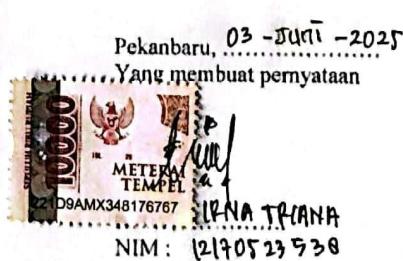
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (CPI) PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesua peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 03 -Juni -2025
Yang membuat pernyataan

METEPA TEMPET
209AMX348176767
IRANA TRIANA
NIM : 12170523538

*pilih salah satu sasaran jenis karya tulis



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) PEKANBARU**

OLEH:
IRNA TRIANA
12170523538

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru serta mengetahui apa saja kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Indikator yang digunakan berdasarkan Teori Parasuraman dalam mengukur suatu kualitas pelayanan publik. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sudah cukup optimal dilihat dari 5 indikator meliputi Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*). Namun, untuk indikator Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), dan Jaminan (*Assurance*) masih terdapat kendala seperti, keterbatasan anggaran untuk memperbarui fasilitas seperti kursi diruang tunggu kurang nyaman dan keterbatasan lahan parkir, kekurangan petugas yang mengakibatkan petugas manjalanlan tugas rangkap yang membuat petugas sulit memperhatikan secara rutin kebersihan toilet, kuota M-Paspal yang cepat penuh, belum terbiasa dengan layanan digital, dan keterlambatan penyelesaian paspor.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Paspor, Imigrasi Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE CLASS I IMMIGRATION OFFICE IMMIGRATION CHECKING PLACE (TPI) IN PEKANBARU

BY

IRNA TRIANA
12170523538

This study aims to determine the quality of public services at the Class I TPI Pekanbaru Immigration Office and to determine the obstacles in improving the quality of public services at the Class I TPI Pekanbaru Immigration Office. The indicators used are based on Parasuraman's Theory in measuring the quality of public services. This research method is qualitative research with a descriptive method. Data collection was carried out using observation, interview and documentation techniques. Data analysis in this study used three components consisting of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study indicate that the quality of public services is quite optimal as seen from 5 indicators including Physical Evidence Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. However, for the indicators of Physical Evidence Tangible, and Reliability, there are still obstacles such as limited budget to renew facilities such as uncomfortable chairs in the waiting room and limited parking space, lack of officers resulting in officers carrying out double duties which makes it difficult for officers to routinely pay attention to toilet cleanliness, M-Passport quotas that fill up quickly, not being used to digital services, and delays in completing passports.

Keywords: Quality, Public Service, Passport, Pekanbaru Immigration

UIN SUSKA RIAU



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahi rabbil'alamin dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang saya mengucapkan puji syukur kepada-Nya atas rahmat dan hidayah yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal dengan judul "**Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru**". Adapun skripsi ini disusun dengan tujuan dan pemanfaatan yang telah saya upayakan semaksimal mungkin, tentunya dengan dukungan dari berbagai pihak, sehingga proses penyusunan proposal ini dapat berjalan lebih lancar.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat-Nya
2. Kepada kedua orang tua saya yang terkasih, tersayang dan yang sangat amat penulis cintai yaitu Ayahanda Muhammad Haris dan Ibunda Rubiam yang senantiasa mendoakan, mensupport, menanyakan serta menyemangati penulis dalam proses pembuatan skripsi ini. Ucapan terimakasih dan rasa sayang yang setulus tulusnya yang tak terhingga kepada kedua orang tua yang doanya tidak pernah terputus untuk anak bungsunya ini sedang berjuang membuat skripsi ini. Serta kepada kakak saya Wirdahayati



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ramadhani yang selalu ada pada saat peneliti merasa kebingungan menulis skripsi ini serta bersama penulis dalam suka maupun duka.

3. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Dr. Julina, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Mashuri, S.Ag., M.A selaku Sekretaris Program Studi S1 Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing dan juga dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan arahan, dukungan, do'a dan bimbingannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

11. Bapak/Ibu dosen Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasannya kepada penulis.
12. Pimpinan, staff, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
13. Kepada Seluruh staff Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (Reza Pahlevi, Riski Jumadi, Dedy Kurnianto dan Lukman Supriadi). Terimakasih juga kepada pemohon yang menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan penulis
14. Terimakasih kepada teman seperbimbingan ku Febri Damayani dan Ega Meirika Wijaya untuk segala semangat dan dukungan yang diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
15. Terimakasih kepada teman penulis yaitu Zahra, Novia, Nadia, Suci dan Aulia karena sudah saling mensupport di semester akhir ini, memberikan pengetahuan dan juga dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini
16. Terimakasih kepada teman teman seperjuangan ANA 21 E yang membersamai peneliti selama di perkuliahan
17. Terimakasih kepada anak bungsu yang manja ini “Irna Triana” karena telah mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, walaupun banyak keluhan yang diucapkan sempat berfikir untuk tidak melanjutkan tetapi alhamdulillah berkat dukungan kedua orang tua, keluarga dan orang sekitar yang membakar semangat saya untuk melanjutkan skripsi ini.



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, sebab dalam kajian ilmiah ini terdapat kelemahan dan kekurangan baik dari segi tulisan maupun referensi yang diperlukan serta analisa yang diberikan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Sebagai penutup, diharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang memerlukan informasinya. Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Sebagai penutup, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat untuk orang lain dan terkhusus untuk penulis sendiri. Aamiin allahumma aamiin.

Wassaalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 8 Mei 2024

Irna Triana
12170523538

UIN SUSKA RIAU



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR BAGAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	17
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Pelayanan Publik	21
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	33
2.4 Definisi Konsep	36
2.5 Konsep Operasional.....	37
2.6 Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	41
3.3 Teknik Sampling.....	42
3.4 Informan	42



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
© Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau	
3.5 Sumber Data	43
3.6 Metode Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	47
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	47
4.2 Letak Geografis Kota Pekanbaru.....	48
4.3 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	49
4.4 Visi, Misi dan Tata Nilai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	51
4.5 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	52
4.6 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ..	58
5.1.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	58
5.1.2 Kehandalan (Reliability)	66
5.1.3 Daya Tanggap (Responsiveness)	73
5.1.4 Jaminan (Assurance)	77
5.1.5 Empati (Empathy)	80
5.2 Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kantor Imigrasi Di Seluruh Indonesia	2
Tabel 1.2 Biaya Pembuatan Paspor	5
Tabel 1.3 Biaya Pembuatan Paspor Terbaru.....	6
Tabel 1.4 Komplain Keterlambatan Pembuatan Paspor	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2 Konsep Operasional	38
Tabel 3.1 Informan Penelitian	43
Tabel 5.1 Data Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	60
Tabel 5.2 Biaya Pembuatan Paspor	79



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pembuatan Paspor di Indonesia tahun 2019-2024.....	7
Gambar 1.2 Jumlah Pembuatan Paspor di Pekanbaru tahun 2020-2024	8
Gambar 1.3 Pendaftaran Permohonan Pembuatan Paspor Melalui M-Paspor.	10
Gambar 1.4 SOPAP Pembuatan Paspor	11
Gambar 1.5 Jumlah Kuota M-Paspor Desember 2024 – Februari 2025.....	15
Gambar 1.6 Himbauan parkir pada kantor imigrasi.....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI	53
Gambar 5.1 Ruang Tunggu dan Himbauan.....	61
Gambar 5.2 Parkiran Mobil dan Parkiran Motor	62
Gambar 5.3 Kuota M-Paspor di Bulan April-Mei.....	71



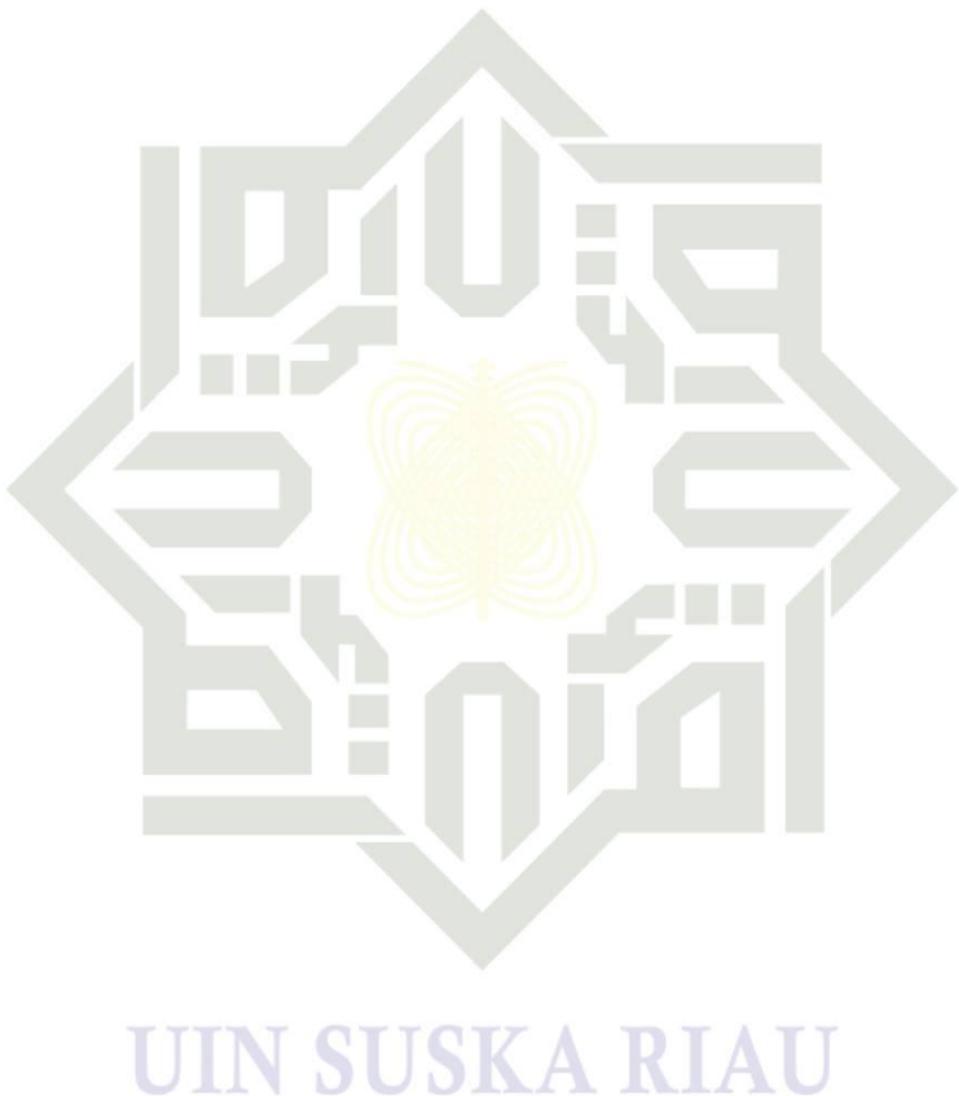
UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Bagan 5.1 Alur Pembuatan Paspor.....	67



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang Masalah**

Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham) adalah kementerian di Pemerintahan Indonesia yang berada di bidang urusan hukum dan hak asasi manusia yang berdiri sejak 19 Agustus 1945. Kementerian hukum dan hak asasi manusia di bawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Kemenkumham dipimpin oleh seorang mentri sejak 14 Oktober 2014. Direktorat Jendral Imigrasi (Ditjen Imigrasi) merupakan bagian dari Kemenkumhan yang memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang imigrasi(Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, 2016).

Ditjen Imigrasi sudah berdiri sejak zaman kolonial Belanda pada tahun 1917 di bentuk sebuah lembaga keimigrasian di Hindia Belanda. Setelah kemerdekaan Indonesia lembaga ini terus berevolusi dan berkembang hingga saat ini di kenal dengan Direktorat Jendral Imigrasi. Kantor Imigrasi yang disebut dengan Kanim adalah unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jendral Imigrasi yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota atau kecamatan. Kanim mempunyai fungsi yakni pengaturan tentang berbagai hal lalu lintas orang keluar, masuk dan tinggal dari dan ke dalam wilayah NKRI, pengawasan orang asing di wilayah RI, dan pemeriksaan dokumen perjalanan, baik negara yang ditinggalkan, negara yang dikunjungi maupun negara yang dilalui(Siddiq et al., 2019)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1
Jumlah Kantor Imigrasi Di Seluruh Indonesia

No.	Jenis Kantor Imigrasi	Jumlah kantor
1.	Kantor Imigrasi Kelas I Khusus	7 kantor
2.	Kantor Imigrasi Kelas I	44 kantor
3.	Kantor Imigrasi Kelas II	61 kantor
4.	Kantor Imigrasi Kelas III	14 kantor

Sumber: <https://sampit.imigrasi.go.id/> (diolah)

Pada tahun 2023 jumlah kantor imigrasi di Indonesia yaitu 126 kantor yang terbagi dalam beberapa klasifikasi pengelompokan kelas. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus terdapat 7 kantor, Kantor Imigrasi Kelas I terdapat 44 kantor, Kantor Imigrasi Kelas II terdapat 61 kantor dan Kantor Imigrasi Kelas III terdapat 14 kantor. Dan ada juga terdapat Kantor Imigrasi TPI dan Kantor Imigrasi Non TPI. Dari setiap kelas pada kantor imigrasi memiliki perbedaan beban kerja dan juga lokasi kantor imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus dan Kelas I terletak di ibu kota atau provinsi, Kantor Imigrasi Kelas II terletak di Kabupaten atau Kota, Kantor Imigrasi Kelas III terletak di daerah daerah tertentu.

Kantor imigrasi kelas I khusus terdapat di wilayah tertentu yang memiliki keimigrasian yang tinggi. Kantor imigrasi kelas I khusus memiliki cakupan wilayah kerja yang lebih terbatas. Hanya melayani wilayah tertentu atau khusus seperti bandara internasional dan pelabuhan utama. Pelayanan yang disediakan hanya pelayanan imigrasi dasar seperti pemeriksaan paspor dan visa bagi orang asing yang masuk ke wilayah kerjanya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor imigrasi kelas I terletak di ibu kota atau provinsi dan memiliki tanggung jawab yang lebih luas. Jenis pelayanan yang di berikan yaitu penerbitan visa, pelayanan paspor, perizinan tinggal dan pelayanan terkait dengan warga negara Indonesia maupun asing. Peran terpentingnya yaitu mengatur masuk dan tinggalnya orang asing di Indonesia, memastikan kepatuhan terhadap UU dan peraturan imigrasi, dan menjaga kepentingan keamanan nasional.

Kantor imigrasi kelas II terletak di kabupaten atau kota besar. Mereka bertanggung jawab atas palayanan administrasi terkait imigrasi seperti pengumpulan visa dan izin tinggal sementara. Kantor imigrasi kelas III adalah unit pelaksana teknis di tingkat kabupaten atau kota yang memberikan layanan administrasi dasar terkait imigrasi kepada masyarakat dan melakukan inspeksi serta bantuan kepada WNA dalam wilayah kerja mereka. Kemudian di Kantor Imigrasi terdapat perbedaan yakni yang TPI dan Non TPI.

Kantor Imigrasi TPI memiliki Tempat Pemeriksaan Imigrasi di tempat strategis seperti pelabuhan laut, bandara, pos lintas batas, dan tempat lain di mana orang masuk dan keluar dari wilayah Indonesia. Kantor TPI bertanggung jawab untuk memeriksa orang asing yang masuk dan keluar dari Indonesia, termasuk memberikan visa dan izin tinggal. Kantor Imigrasi Non-TPI tidak memiliki tempat untuk memeriksa imigran. Di kebanyakan kasus, kantor ini berada di lokasi yang tidak langsung berbatasan dengan pintu masuk internasional. Meskipun demikian, kantor non-TPI terus melakukan tugas penting dalam manajemen keimigrasian, seperti mengelola dokumen

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perjalanan, izin tinggal, dan tugas administratif lainnya yang terkait dengan keimigrasian. (Vendri Pranata, 2022)

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, atau pelayanan administrasi penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Rahardian, 2022)

Pada kantor imigrasi terdapat beberapa jenis pelayanan yakni untuk Warga Negara Indonesia (WNI) adalah pembuatan kartu perjalana pebisnis (APEC), Pembuatan paspor, penggantian paspor, dan perubahan data paspor. Bagi Warga Negara Asing (WNA) adalah pembuatan visa republik indonesia, bebas visa kunjungan, alih status izin tinggal keimigrasian, pemberian izin tinggal, perpanjangan izin tinggal, anak berkewarganegaraan berganda dan perubahan status sipil

Salah satu jenis pelayanan yang di berikan oleh kantor imigrasi adalah pembuatan paspor. Paspor adalah dokumen resmi yang wajib dibawa oleh setiap warga negara yang ingin bepergian keluar negeri. Paspor ini menunjukkan identitas diri kita sebagai warga negara Indonesia (Andri Irawan, 2022). Saat ini terdapat 3 jenis paspor yang terdiri dari paspor warna hijau yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimiliki oleh warga negara biasa, paspor berwarna hitam merupakan paspor yang dimiliki oleh seorang diplomatik dan paspor yang berwarna biru merupakan paspor yang digunakan untuk PNS atau konsulat yang melaksanakan tugas diluar negeri. Semua paspor memiliki masa berlaku yang sama yakni 10 tahun sejak masa diterbitkan bagi WNI yang sudah memiliki KTP dan wajib melakukan perpanjangan 6 bulan sebelum masa berlaku paspor tersebut habis (Lia Mazia, 2019).

Syarat pembuatan paspor juga tidak banyak bagi yang sudah berumur 17 tahun hanya perlu membawa KTP, Akte Lahir dan Kartu Keluarga. Bagi yang belum berumur 17 tahun yang perlu disiapkan KTP kedua orang tua, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, Akte Perkawinan orang tua, Paspor orang tua dan Surat pernyataan orang tua yang di tandatangi menggunakan materai 10.000. Biaya yang di keluarkan untuk pembuatan paspor sesuai dengan peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kemenkumham adalah

**Tabel 1.2
Biaya Pembuatan Paspor**

No	Jenis Paspor	Biaya Pembuatan Paspor
1.	Pasporn biasa 48H	Rp. 350.000
2.	Pasporn Elektronik 48H	Rp. 650.000
3.	Biaya layanan percepatan	Rp. 1.000.000

Sumber: <https://sampit.imigrasi.go.id> (diolah)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biaya pembuatan paspor sesuai dengan peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kemenkumham adalah Paspor Biasa 48H dengan biaya Rp. 350.000, Paspor Elektronik 48H (E-paspor) dengan biaya Rp. 650.000 dan biaya layanan percepatan diluar biaya pembuatan paspor Rp. 1.000.000.

Namun Pemerintah telah melakukan perubahan tarif pembuatan paspor dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk memilih berdasarkan masa berlaku paspor. Peraturan Pemerintah (PP) No 45 Tahun 2024 biaya pembuatan paspor adalah

Tabel 1.3
Biaya Pembuatan Paspor Terbaru

No.	Jenis Paspor	Tahun	Biaya
1.	Paspor Biasa	5 tahun	Rp. 350.000
2.	Paspor Biasa	10 tahun	Rp. 650.000
3.	Paspor Elektronik	5 tahun	Rp. 650.000
4.	Paspor Elektronik	10 tahun	Rp. 950.000

Sumber: <https://news.detik.com>

Peraturan Pemerintah (PP) No 45 Tahun 2024 biaya pembuatan paspor adalah Paspor Biasa dengan masa berlaku 5 tahun dikenakan biaya Rp. 350.000, Paspor Biasa dengan masa berlaku 10 tahun dikenakan biaya Rp. 650.000, Paspor Elektronik dengan masa berlaku 5 tahun dikenakan biaya Rp. 650.000 dan Paspor Elektronik dengan masa berlaku 10 tahun dikenakan biaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rp. 950.000. Peraturan ini akan resmi di berlakukan pada bulan Desember 2024.

Sebelum diberlakukannya Peraturan Pemerintah (PP) No 45 Tahun 2024 mengenai perubahan biaya pembuatan paspor masyarakat Indonesia yang ingin membuat paspor meningkat sejak tiga tahun terakhir jumlah permohonan pembuatan paspor di Indonesia terus meningkat. Jumlah permohonan paspor yang tinggi disebabkan oleh pergeseran kebiasaan masyarakat tentang perjalanan ke luar negeri. Selain itu, pertumbuhan perusahaan travel yang menawarkan paket perjalanan murah ke luar negeri, pergeseran minat jamaah haji ke umrah, dan WNI yang bekerja di luar negeri. Statistik di bawah ini menunjukkan tingkat permohonan paspor yang meningkat.

Gambar 1.1

Jumlah Pembuatan Paspor di Indonesia tahun 2019-2024



Sumber: bengkalis.imigrasi.go.id

Jumlah pembuatan paspor di Indonesia pada tahun 2019 mengalami kenaikan yaitu pembuatan paspor sebanyak 3.191.467 orang, tahun 2020 mengalami penurunan yaitu pembuatan paspor sebanyak 1.328.339 orang,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun 2021 mengalami penurunan yaitu pembuatan paspor sebanyak 1.018.923 orang, tahun 2022 mengalami kenaikan yaitu pembuatan paspor sebanyak 3.878.904 orang, tahun 2023 mengalami kenaikan yaitu pembuatan paspor sebanyak 5.053.315 orang, tahun 2024 mengalami penurunan yaitu pembuatan paspor sebanyak 4.838.581 orang. Beda halnya dengan jumlah pembuatan paspor di Indonesia pada di wilayah Pekanbaru mengalami kenaikan dapat dilihat sebagai berikut

Gambar 1.2**Jumlah Pembuatan Paspor di Pekanbaru tahun 2020-2024**

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru (diolah)

UIN SUSKA RIAU

Jumlah pembuatan paspor di wilayah pekanbaru pada tahun 2020 sebanyak 17.225 orang, tahun 2021 mengalami penurunan yaitu permohonan pembuatan paspor sebanyak 8.441 orang, tahun 2022 mengalami kenaikan yang signifikan yaitu permohonan pembuatan paspor sebanyak 55.904 orang, tahun 2023 mengalami kenaikan yaitu permohonan pembuatan paspor

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebanyak 86.712 orang, dan pada tahun 2024 mengalami kenaikan yaitu sebanyak 104.284 orang.

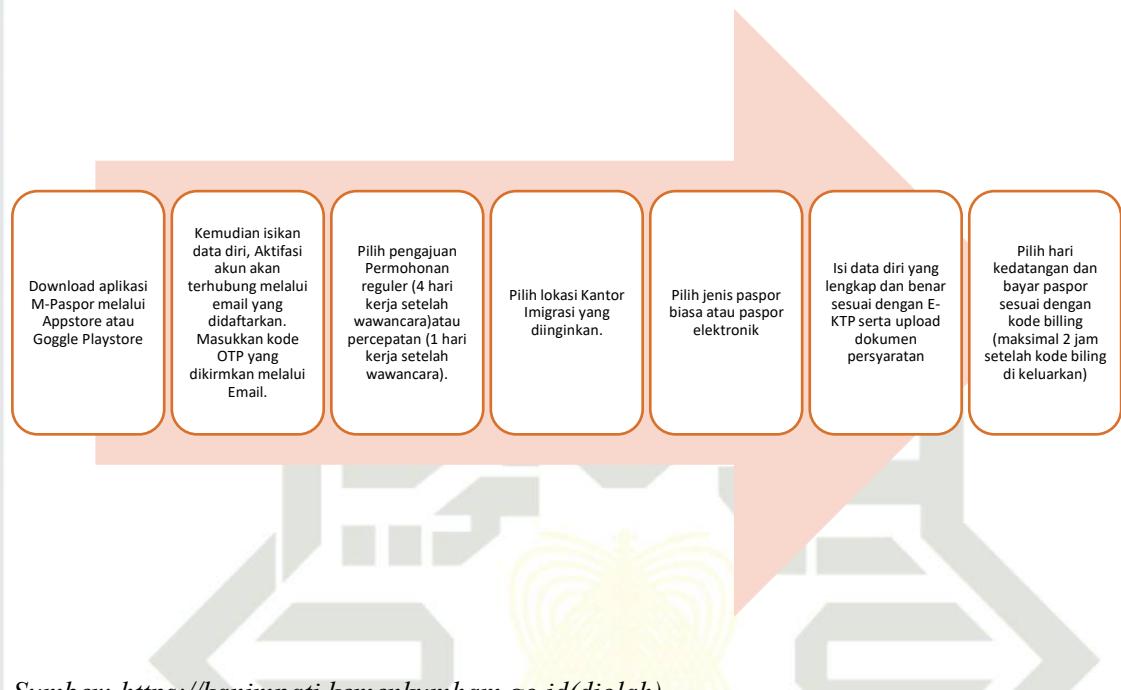
Pada wilayah Pekanbaru pengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru. Saat ini seiring meningkatnya teknologi pendaftaran pembuatan paspor di Kanim Pekanbaru sudah menggunakan aplikasi yaitu M-paspor. Aplikasi M-paspor adalah inovasi yang diberikan oleh Ditjen Imigrasi yang mulai digunakan sejak tahun 2022. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Dengan menggunakan aplikasi M-Paspor ini Masyarakat yang ingin membuat paspor bisa dengan bebas menentukan hari dan tanggal berapa mereka ingin membuat paspor (Permatasari & Cyntia, 2024).

Aplikasi M-Paspor adalah sebuah platform yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor baru atau penggantian paspor secara daring. Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada pemohon dalam proses pembuatan paspor, memungkinkan mereka untuk dengan cepat mengisi data pribadi dan mengunggah dokumen persyaratan secara online, tanpa terikat oleh lokasi atau waktu. Saat ini, aplikasi ini telah tersedia di seluruh Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia (Rima Yuliana, 2023). Sebelum datang langsung ke kantor Imigrasi pemohon harus melakukan pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor. Cara pendaftaran pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor yakni

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.3
Pendaftaran Permohonan Pembuatan Paspor Melalui M-Paspor



Sumber: <https://kanimpati.kemenkumham.go.id/diolah>

Pada hari yang sudah ditentukan pemohon dapat mendatangi Kantor Imigrasi yang sudah dipilih dengan membawa dokumen persyaratan asli, photocopy dan tidak boleh di potong. Tahapan membuat paspor harus sesuai dengan SOP yang berlaku berdasarkan dengan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Direktoral Jendral Imigrasi yang dikeluarkan pada tanggal 05 April 2022 yaitu

UIN SUSKA RIAU

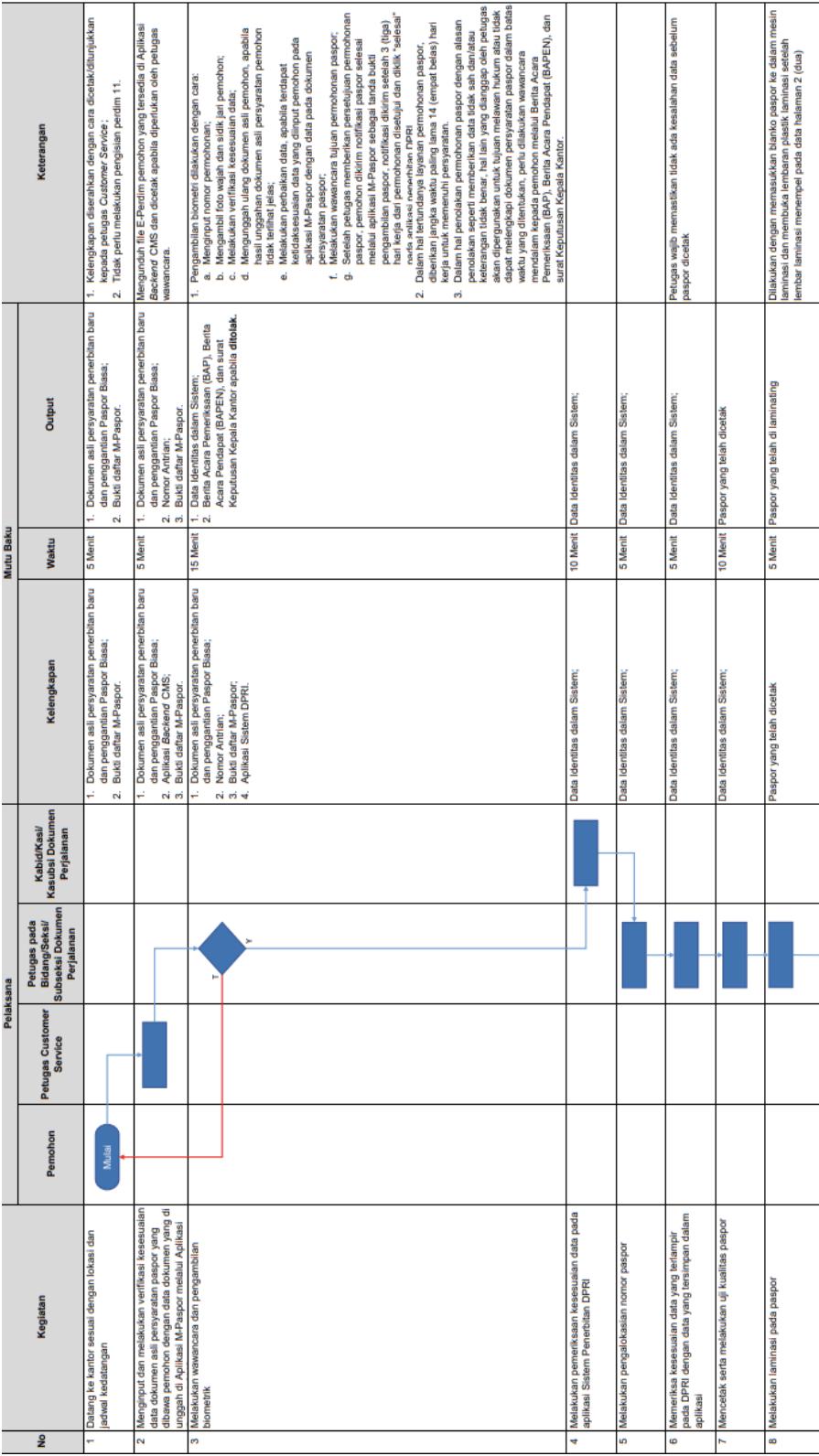


State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



11



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

No	Kegiatan	Pelaksana				Ketengkapan	Waktu	Mutu Baku	Output	Keterangan
		Pemohon	Pelugas Customer Service	Pelugas pada Buang/Sasi/Subsksi Dokumen Perjalanan	Kabid/Kasi/Kasubsi Dokumen Perjalanan					
9	Menyerahkan paspor ke gedung/tempat penyimpanan paspor					Paspor lama	10 Menit	Paspor lama	Dilakukan dalam rangka pengantikan paspor oleh petugas lammasi	
10	Memeriksa ulang kesesuaian data pada paspor					Paspor yang telah dicetak	10 Menit	Paspor yang telah dicetak.	Pengisian survei pemohon terebut dalam aplikasi Sistem Pererbitan DPR/Lebih selesai	
11	Menemui paspor					Berkas persyaratan pemohon:	1. Paspor yang telah dicetak. 2. Berkas persyaratan pemohon: 3. Notifikasi paspor selesai melalui aplikasi M-Paspor.	1. Paspor yang telah dicetak. 2. Berkas persyaratan pemohon: 3. Notifikasi paspor selesai melalui aplikasi M-Paspor.	Pererbitan paspor kemudian dinkepulsi secara manual oleh petugas selesai Paspor	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara keseluruhan pelaksanaan SOP telah dilaksanakan dengan baik, namun dalam implementasinya masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian paspor. Sesuai dengan SOPAP waktu penyelesaian pembuatan paspor 3 hari kerja setelah dilakukannya wawancara. Namun terdapat beberapa kasus yang terjadi yakni ketidaktepatan waktu penyelesaian paspor yang saturannya sesuai SOP 3 hari kerja bisa menjadi lebih dari seminggu setelah wawancara. Berikut merupakan komplain yang berasal dari kotak aduan yang ada di Kantor Imigrasi Pekanbaru

Tabel 1.4
Komplain Keterlambatan Pembuatan Paspor

No.	Nama Pemohon	Komplain
1.	Iskandar	Jelas disebutkan paspor akan siap 3 hari kerja setelah proses foto! Kalau lewat dari 3 hari kerja maka akan diantar amalat! Faktanya? Sudah seminggu belum tahu paspornya sudah siap atau belum
2.	Nesyah	Nyesel buat percepatan tpi nunggu seminggu dulu mending buat paspor tanpa percepatan
3.	Frans Sima	Pengurusan paspornya online tapi penyelesaiannya 10 hari lebih baik pakai sistem lama yang Cuma 3 hari
4.	Muhammad Aji Priyatna	Pelayanan onlinenya sudah bagus, namun perlu ditingkatkan utk percetakan paspornya, saat ini sudah 3 minggu kami belum menerima paspornya.

Sumber: Kotak Aduan Imigrasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru memainkan peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal penerbitan paspor. Setiap tahapan pelayanan, termasuk waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan dokumen, di dasarkan pada standar operasional prosedur (SOP). Ada bukti bahwa ada perbedaan antara prosedur operasi standar (SOP) yang diharapkan dan implementasi di lapangan. SOP yang berlaku, secara khusus, menetapkan waktu penyelesaian paspor adalah 3 hari kerja setelah wawancara. Namun, observasi awal dan informasi yang diberikan pemohon menunjukkan bahwa waktu penyelesaian seringkali melebihi standar. Ketidakpuasan masyarakat dapat muncul sebagai akibat dari keterlambatan ini, yang berdampak negatif pada efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Menurut staf kantor imigrasi keterlambatan penyelesaian pembuatan paspor ini dikarenakan adanya kendala teknis pada jaringan, lalu banyak permohonan dari luar kuota M-Paspor seperti pelayanan Eazy paspor dan juga pelayanan Selais.

Berdasarkan wawancara dengan pihak kantor Imigrasi Pekanbaru aplikasi M-Paspor memiliki batas kuota yang dibuka setiap harinya. Jumlah permintaan dalam pembuatan paspor perhari itu dibatasi sebanyak 230 kuota pengurusan paspor. Jadi perbulan itu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru melayani sebanyak 5.060 pengurusan paspor.

Namun kuota M-Paspor itu juga tidak bisa bertambah sesuai dengan meningkatnya permintaan pembuatan paspor karena sudah ada ketentuannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

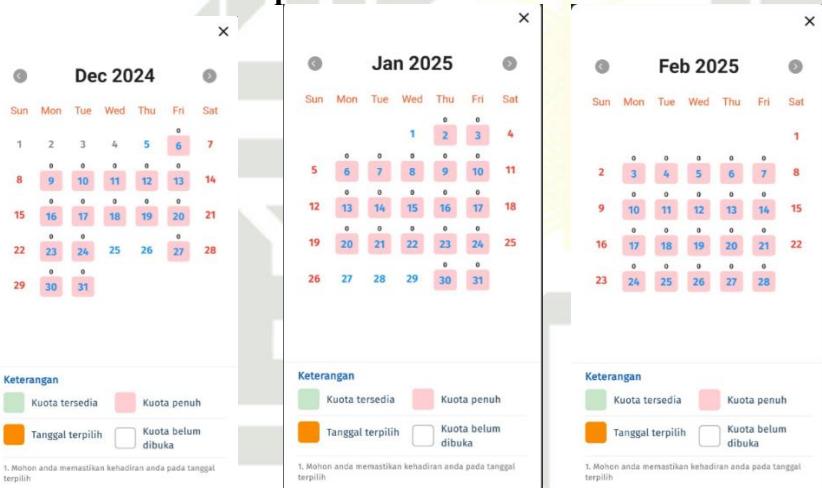
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu, kuota dari M-Paspore itu jadi sering cepat penuh karena banyaknya permintaan tidak sebanding dengan jumlah kuota yang disediakan. Dengan demikian, meningkatnya jumlah permohonan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru perlu memaksimalkan pelayanan dalam pembuatan paspor agar kepuasan pemohon terpenuhi (Yahya & Anugrah, 2023). Berikut dapat dilihat dari aplikasi M-Paspore bahwa kuota dari bulan Desember 2024 – Februari 2025 sudah penuh

Gambar 1.5**Kuota M-Paspore Desember 2024 – Februari 2025**

Sumber: Aplikasi M-Paspore

Pelayanan yang harus disediakan adalah fasilitas yang memadai. Setelah penulis melakukan survei fasilitas yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yaitu, musholla yang rapi dan bersih, wc yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, terdapat playground mini untuk pemohon yang membawa anak, terdapat pojok snack bagi pemohon, terdapat nursery room yang nyaman dan tertutup, dan parkiran. Namun parkiran masih tergolong kecil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagi pengunjung (Ovaliando, 2024). Setelah penulis melakukan survei kapasitas parkir mobil yang disediakan sebanyak 25 unit mobil dan untuk parkiran motornya sebanyak 43-45 unit motor. Yang dimana rata rata pengunjung yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebanyak 460-470 orang dalam sehari yang dimana itu meliputi pemohon yang ingin membuat paspor baru, pergantian paspor, pengambilan paspor yang sudah selesai. Pada sosial media kantor imigrasi telah membuat himbauan untuk pemohon yang ingin mengambil paspor dengan menggunakan kendaraan pribadi diharapkan untuk mengkonfirmasi dulu ke pihak kantor imigrasi dapat dilihat gambarnya sebagai berikut.

Gambar 1.6
Himbauan parkir pada kantor imigrasi



Sumber: Instagram Kanim Pekanbaru

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, sebagai instansi yang bertanggung jawab atas penerbitan paspor dan pelayanan keimigrasian lainnya, memegang peranan penting dalam

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memfasilitasi mobilitas masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keimigrasian, tuntutan terhadap kualitas pelayanan pun semakin tinggi. Penelitian ini dilandasi oleh teori kualitas pelayanan publik, khususnya model SERVQUAL Parasuraman, yang mengidentifikasi dimensi-dimensi penting seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, observasi awal menunjukkan adanya beberapa permasalahan yang berpotensi menghambat terwujudnya kualitas pelayanan yang optimal di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Permasalahan tersebut antara lain

1. Ketidaktepatan waktu pembuatan paspor yang aturannya hari kerja setelah wawancara menjadi 1 minggu.
2. Kuota aplikasi M-Paspor yang terbatas dan permintaan pembuatan paspor yang meningkat membuat seringnya kuota M-Paspor penuh dengan cepat.
3. Lahan parkir yang masih tergolong kecil

Dikarenakan permasalahan yang dijelaskan di latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan “**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU**”

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada salah satu jenis pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yakni pelayanan kepengurusan paspor serta kendala yang terjadi pada saat proses pembuatan paspor.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis menemukan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru
2. Untuk mengetahui hal yang menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah dapat dijadikan sumber referensi untuk pihak pihak yang ingin melakukan penelitian dan menambah kajian ilmu administrasi negara mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan penjelasan yang bermanfaat serta dapat memberikan masukan kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini penulis membagi kedalam 6 (enam) bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini akan diuraikan latarbelakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan berbagai teori yang mendasari penelitian ini. Pada Bab II memuat defenisi konsep, teori, referensi dari buku, jurnal, majalah, dan publikasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti pada penelitian sebelumnya, serta pandangan umat islam terhadap masalah penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab selanjutnya berisikan sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, dan struktur organisasi objek penelitian yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan terhadap hasil penelitian

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil yang berisikan jawaban permasalahan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Saran merupakan bentuk tindak lanjut penulis kepada penulis lain jika penulis menemukan masalah

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Wasistiono mendefinisikan “pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat”.(Sukatin, 2022)

Lukman mendefinisikan “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD yang berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ratna Ani Lestari, 2022)

Gronroos mendefinisikan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” . Sedangkan Moenir mendefinisikan “pelayanan adalah proses pemenuhan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi.(Muhaini Prihatin, 2021)

Menurut Kurniawan pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan .Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adakah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan – undangan (Ovaliando, 2024).

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Abbas & Rahmadanita, 2023). Ratminto & Winarsih menyebutkan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Erlianti et al., 2019).

Pelayanan publik berarti kegiatan dan pelayanan yang dilakukan dalam kapasitas pemerintah untuk kepentingan domain publik dan untuk kepentingan masyarakat umum. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan penggunanya (Agusta Ari Wibowo, 2022).

Pelayanan publik menurut Mahmudi merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Sampara Lukman pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.(Sutri Sulistiyowati, 2022)

Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cara yang berlaku. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat yang mempunyai kewajiban dan bertanggungjawab untuk memberi pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah (Setiawan, 2022)

Konsep pelayanan publik telah mengalami evolusi seiring dengan perkembangan masyarakat dan perubahan dalam paradigma administrasi. Pada awalnya, pelayanan publik mungkin dipandang hanya sebagai penyediaan layanan dasar oleh pemerintah. Namun, seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak-hak warga negara dan tuntutan akan pemerintahan yang lebih responsif, pelayanan publik kini dipahami sebagai proses yang berorientasi pada pelanggan, partisipatif, dan akuntabel. (Dila Erlanti, 2019)

Pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari prosesnya. Oleh karena itu, terdapat beberapa dimensi penting yang perlu diperhatikan, antara lain: aksesibilitas (kemudahan akses bagi seluruh masyarakat), akuntabilitas (pertanggungjawaban penyedia layanan), responsivitas (kemampuan menanggapi kebutuhan masyarakat), efisiensi (penggunaan sumber daya yang efektif), dan efektivitas (pencapaian tujuan pelayanan). Kelima dimensi ini saling terkait dan berkontribusi pada terciptanya pelayanan publik yang holistik dan memuaskan.(Siti Hajar, 2022)

Secara harafiah Kualitas Pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni Kualitas dan Pelayanan. Kualitas berasal dari kata quality yang berarti mutu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok: 1.Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk; 2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Taufiqurokhman et al., 2024). Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan untuk menyajikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan (Watthanaklang et al., 2024).

Kualitas layanan adalah ukuran tingkat layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan adalah praktik yang secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. Untuk menjelaskan secara umum, kualitas layanan adalah perbedaan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan. Oleh karena itu, pengukuran kualitas layanan merupakan alat untuk mengukur kemampuan memenuhi permintaan pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas, membandingkan pengalaman mereka dengan harapan mereka sebelumnya terhadap layanan yang akan digunakan (Adni, 2018)

Evans dan Lindsay menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (Eprilianto et al., 2023). Berbeda apabila kualitas dipandang dari sudut "product based" maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Kualitas pelayanan jika dilihat dari "user based" berarti kualitas pelayanan merupakan suatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan apabila dilihat dari "value based" maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga . Kualitas dalam pelayanan publik umumnya dipandang dari sudut 'user based' yang diartikan bagaimana kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dengan harapan penerima layanan yakni masyarakat (Firdausy, 2018)

Kualitas pelayanan publik merupakan agenda khusus untuk menata ulang pemerintahan yang di dasarkan pada asumsi yang tidak benar, karena sebagian besar layanan publik saat ini di sediakan dalam kondisi di bawah standar oleh pejabat yang korup dan para pejabat yang berada di puncak hirarki politik. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara masyarakat sebagai pengguna dengan menyedia layanan, pelayanan publik sendiri berkaitan dengan kemampuan, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan sarana prasarana yang di berikan (Hasanah & Kurniawan, 2023)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan serta kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang maupun jasa yang diharapkan dapat memberikan harapan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik harus mempertimbangkan kualitas layanan karena ini menumbuhkan kepercayaan terhadap administrasi publik, yang kemudian menentukan pemberdayaan masyarakat. Dalam situasi ini, pengukuran kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan yang diterima. Penilaian masyarakat sebagai konsumen sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik (Seila Gumolung, 2023).

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau institusi publik. Pelayanan publik yang berkualitas adalah yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Parasuraman mengembangkan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama. Kelima dimensi ini adalah: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), *Emphaty* (Perhatian) dan *Responsive* (Daya Tanggap) dalam buku Wiwik Sulistyowati (2018:28) didasarkan pada indikator sebagai berikut:

1. *Bukti Fisik (Tangible)*

Menurut Parasuraman Bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang di berikan meliputi fasilitas fisik (gedung, atau gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) (Vebiana Uskono, 2022).

2. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat, dan memuaskan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Reliabilitas merupakan kemampuan dan kehandalan petugas untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, handal, tepat, akurat dan memuaskan. Mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat (Nurhuda & Samsul Hairi Napis, 2023).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness yaitu adalah kehendak dan keinginan karyawan. Responsif di sini bisa berarti respon atau kewaspadaan staf untuk membantu orang yang membutuhkan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa orang membutuhkan umpan balik dari karyawan untuk menanggapi keluhan dari orang yang membutuhkan layanan, sehingga umpan balik dari karyawan sangat penting agar orientasi layanan dilakukan dengan benar. Prinsip dari responsivitas adalah kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun skala prioritas kebutuhan masyarakat dan menjawabnya ke dalam berbagai program penyelenggaraan pelayanan publik (Artitantia et al., 2022)

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan suatu upaya yang dapat dipercaya oleh pengguna layanan yang terhindar dari bahaya, risiko, dan kerugian. Yang mengartikan bahwa setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Putri Liana Lutfia, 2022)



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan pelayanan tanpa diskriminatif . Kepentingan pegawai yang selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam dimensi ini, "penekanan" mengacu pada cara penyedia layanan menyampaikan pemahaman mereka tentang keinginan dan kebutuhan pengguna layanan kepada mereka (Muhammad Syahrul, 2022).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, tahun dan judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Dita Fisdian Adni (2018) “Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru”	hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru dapat dikategorikan cukup baik..	Persamaan pada penelitian ini terdapat pada beberapa teori yang digunakan, dan tempat yang sama.	Perbedaannya terletak pada metodologi penelitian, rumusan masalah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Namun sayangnya masih terdapat sedikit kekurangan yaitu loket-loket yang ada tidak difungsikan sebagaimana mestinya begitu juga dengan halaman parkir yang sempit		
2.	Weni Artitantia dkk (2022) “Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman”	Pelaksanaan pelayanan publik Kantor Wali Nagari Panti Timur terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) sejauh ini belum terlaksana dengan baik. Ketiga variabel yakni efisien, responsif, dan non-partisan belum sepenuhnya tercapai.	Persamaan penelitian ini adalah teori dan metodologi penelitian	Perbedaannya terletak pada rumusan masalah, dan tempat penelitian
3.	Riko, Dadan Kurniansyah,	hasil penelitian memperlihatkan	Persamaan penelitian	Perbedaannya terletak pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Evi Priyanti (2022) “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang	bahwa kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang sudah cukup baik, hal tersebut dilihat dari fasilitas yang memadai untuk menunjang pelayanan, munculnya inovasi dan layanan baru, serta tingginya nilai indeks kepuasan masyarakat.	ini adalah pelayanan dalam pembuatan paspor dan metodologi penelitian	lokasi penelitian
4.	Attina Firdausy (2018) “Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya”	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Unit Layanan Paspor Maspion Square masih belum sepenuhnya berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dari kelima dimensi	Persamaan penelitian ini adalah metodologi penelitian, rumusan masalah dan teori	Perbedaananya terletak pada tempat penelitiannya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, terdapat tiga dimensi yang belum memenuhi kualitas dengan baik		
--	---	--	--

2.3 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan berarti menakar dalam memberikan suatu ayanan atau bantuan kepada orang yang memerlukan. Dalam tindakan tersebut tercermin perilaku terpuji. Meskipun setiap agama mendorong munculnya sikap melayani di setiap orang, agama Islam memberi penekanan khusus tentang sikap ini. Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surah Al-Qashash ayat 77

أَبْتَغِ فِيمَا آتَيْتَكُ اللَّهُ الْدَّارُ الْآخِرَةُ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكُ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ٧٧

Artinya: "Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan."(Al-Qashash: 77)

Terdapat 5 dimensi yang bisa dijadikan indikator kualitas suatu pelayanan, yaitu: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Berikut penjelasan ayat-ayat Al-Qur'an yang memiliki munasabah dengan dimensi-dimensi diatas (Murah Syahrial, 2021).

1. **Bukti Fisik (Tangibles):** Pada aspek ini salah satu penentu kualitas pelayanan adalah penampilan personal sebagai penyedia layanan jasa, penampilan rapi, bersih, dan meyakinkan merupakan syarat untuk meyakinkan pelanggan. Islam sangat memperhatikan kerapihan dan kebersihan, hal tersebut tercermin pada firman Allah SWT sebagai berikut:

يَبْنِيَ أَدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُّهُا وَأَشْرَبُوهَا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿٣١﴾

Artinya: "Wahai anak cucu Adam, pakailah pakaianmu yang indah pada setiap (memasuki) masjid dan makan serta minumlah, tetapi janganlah berlebihan. Sesungguhnya Dia tidak menyukai orang-orang yang berlebihan. Q.S Al- A'raf (30);31

2. **Keandalan (Reliability)** Rasulullah SAW memiliki teladan yang baik dalam bertutur kata, bersikap dan bertindak, salah satu misi Rasul diutus ke bumi adalah untuk menyempurnakan akhlak. Islam menjunjung tinggi sikap sopan santun dan saling melayanidan menghormati. Dalam konteks pelayanan salah satu penentu kualitas pelayanan adalah sikap ramah dan sopan santun. Allah SWT berfirman:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

قَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ بَعْدَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ٢١

Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.” Q.S Al-Ahzab (33): 21

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Sikap cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, hanya akan dilakukan ketika seorang pegawai memiliki profesionalitas yang tinggi dalam bekerja. Ketika seorang pegawai sadar akan tugasnya untuk melayani pelanggan, maka dengan sigap dan cepat untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggannya. Allah SWT berfirman:

إِذَا فَرَغْتَ فَأَنْصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” Q.S AsSyarh (94):7

4. Jaminan (*Assurance*) Islam mengajarkan agar umatnya senantiasa menepati janji ketika sudah menyepakati suatu perjanjian, dan Islam juga mengajarkan agar umat Islam menjaga amanat yang telah diberikan. Dalam konteks pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan adalah suatu keharusan, karena salah satu faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan adalah kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan. Allah SWT berfirman:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

أَوْ فُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا أَلْيَامَنَ بَعْدَ تَوْكِيدَهَا وَقَدْ جَعَلْنَا اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ٩١

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan tepatilah Dan dan janganlah kamu membatakan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”Q.S An-Nahl (16): 91.

5. Empati (*Empathy*) Dalam hadis dikatakan

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبَيْانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا

Artinya: “Orang mukmin dengan orang mukmin yang lain seperti sebuah bangunan, sebagian menguatkan sebagian yang lain.”Shahih Muslim No.4684

2.4 Definisi Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi Konsep adalah sebuah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak (abstraksi) suatu kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi obyek. Menurut Bahri Konsep adalah suatu perwakilan dari banyak objek yang memiliki ciri-ciri sama serta memiliki gambaran yang abstrak (Supriyanto, 2023). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Konsep berarti pengertian, gambaran mental dari objek, proses, pendapat (paham), rancangan (cita-cita) yang telah dipikirkan. Konsep adalah sebuah ide abstrak yang digunakan untuk menggolongkan sekumpulan objek, yang pada umumnya dinyatakan dengan suatu istilah atau rangkaian kata. Konsep dapat diartikan sebagai gambaran mental dari suatu objek, proses, atau pendapat yang digunakan akal untuk memahami hal-hal lain.



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau institusi publik. Pelayanan publik yang berkualitas adalah yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat.
2. Kantor Imigrasi adalah unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jendral Imigrasi yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota atau kecamatan.
3. Kantor imigrasi kelas I terletak di ibu kota atau provinsi dan memiliki tanggung jawab yang lebih luas. Jenis pelayanan yang di berikan yaitu penerbitan visa, pelayanan paspor, perizinan tinggal dan pelayanan terkait dengan warga negara Indonesia maupun asing.
4. Kantor Imigrasi TPI memiliki Tempat Pemeriksaan Imigrasi di tempat strategis seperti pelabuhan laut, bandara, pos lintas batas, dan tempat lain di mana orang masuk dan keluar dari wilayah Indonesia.

2.5 Konsep Operasional

Konsep operasional merujuk pada cara konsep atau gagasan abstrak di terapkan dalam praktek dalam bentuk varibel variabel yang dapat membantu dalam menentukan bagaimana suatu konsep diukur atau diamati sehingga dapat digunakan dalam analisis data. Menurut Parasuraman pengukuran kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas pelayanan publik oleh Parasuraman (2018)	Tangibel (bukti fisik)	a. Kualitas dan kebersihan fasilitas b. Kemudahan akses informasi c. Penampilan Petugas dalam melayani pelanggan
	Reliability (kehandalan)	a. Ketepatan Waktu Pelayanan b. Konsistensi Pelayanan Digital
	Responsiveness (Ketanggapan)	a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
	Assurance (Jaminan)	a. Jaminan keamanan data pemohon b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	Empathy (Empati)	a. Mendahulukan kepentingan pemohon b. Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif

Sumber: Buku Wiwik Sulistyowati (2018:28)



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian adalah dasar pemikiran yang disusun dari fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Dalam penelitian, kerangka pemikiran digunakan untuk menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti, serta untuk memberikan gambaran atau gambaran ilustratif berupa asumsi-asumsi terkait variabel-variabel yang akan dibahas kemudian. Kerangka pemikiran ini membantu peneliti dalam mendapatkan suatu konsep yang matang yang kemudian dimanfaatkan untuk menjelaskan setiap masalah dalam penelitian, serta memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian dan menjelaskan serta menjawab rumusan masalah yang ada di dalam penelitian



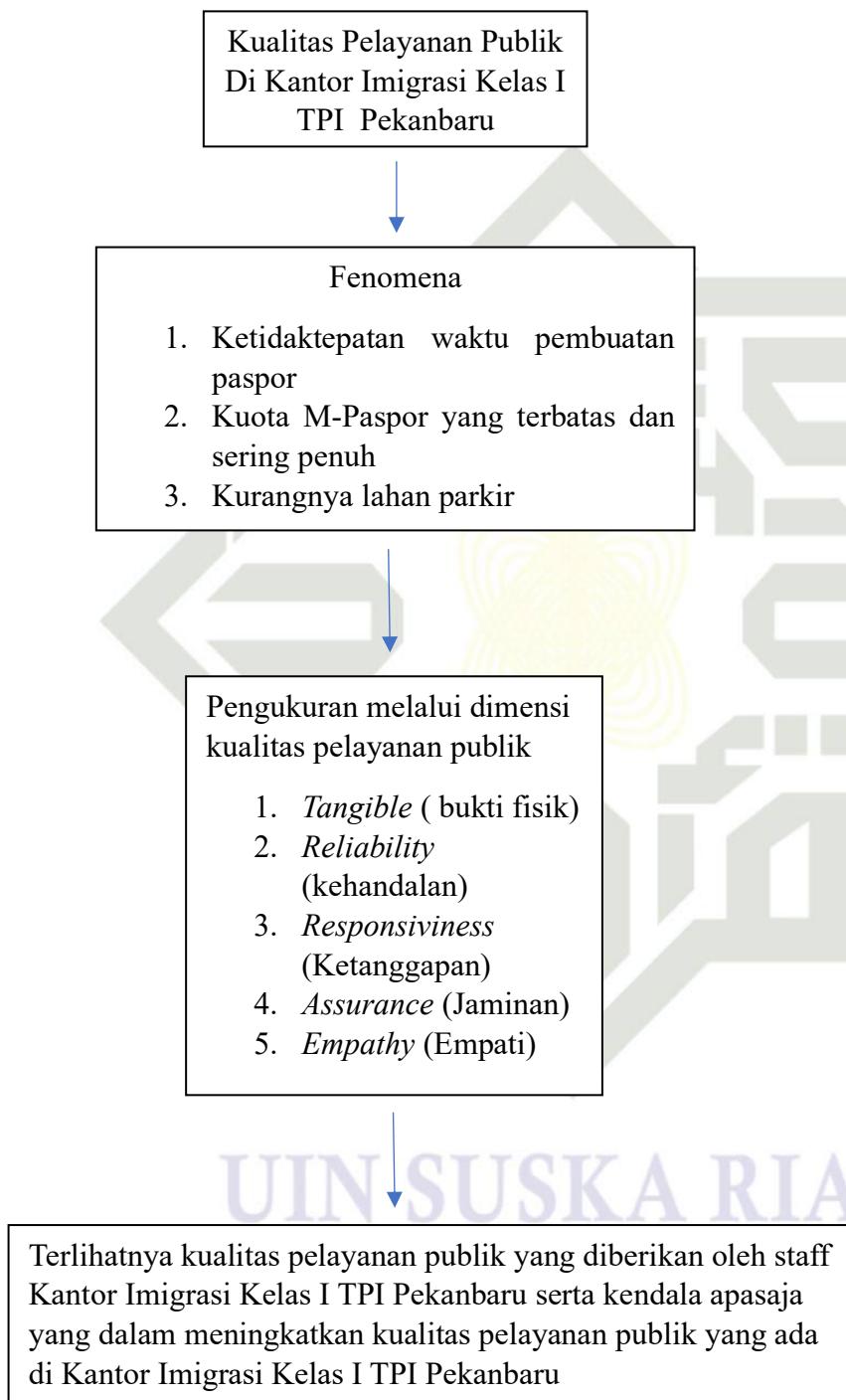
UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagan 2.1

Kerangka Pemikiran



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III**METODE PENELITIAN****3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2022). Penelitian kualitatif dapat dengan metode deskriptif digunakan untuk melakukan penelitian yang bertujuan menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial dan berbagai fenomena yang terjadi pada masyarakat dengan tujuan objek penelitian tersebut dapat disajikan secara rinci dan dapat diketahui ciri, karakter, sifat, dan modelnya secara komprehensif. Dimana peneliti bertujuan dapat menggambarkan fenomena dan keadaan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi langsung ke lapangan.

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitiannya adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Jl. Teratai No. 87, Kel. Pulau Karam, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini adalah karena lokasi yang mudah dijangkau, pernah melakukan observasi ke lokasi penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan menemukan narasumber yang bisa diwawancara serta mudah mendapatkan data yang diperlukan untuk pendukung skripsi.

3.3 Teknik Sampling

Sugiyono mengatakan dalam bukunya bahwa didalari penelitian kualitatif, teknik *sampling* yang lebih sering digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono *purposive sampling* adalah metode guna memastikan ilustrasi riset dengan sebagian pertimbangan tertentu yang bertujuan supaya informasi yang diperoleh nantinya dapat lebih representatif (Sugiyono, 2022). *Purposive sampling* merupakan sebuah metode *sampling non random sampling* dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset. (Lenaini, 2021)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Hal tersebut dikarenakan penulis merasa sampel yang diambil harus tertuju kepada orang yang paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh penulis. Penggunaan *purposive sampling* dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui tentang bagaimana kualitas pelayanan publik serta kendala apa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

3.4 Informan

Penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2022) yang berhubungan dengan permasalahan peneliti mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian. Teknik untuk menentukan informan penulis menggunakan *purposive sampling* berarti teknik pengambilan sampel secara sengaja. Maksudnya, penelitian menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu. Jadi, sampel diambil tidak secara acak, tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Adapun yang menjadi informan penelitian adalah 10 orang .

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Kassubsi kantor imigrasi	1 orang
2.	Staf kantor imigrasi	2 orang
3.	Pengguna layanan pembuatan paspor	7 orang
Jumlah		10 orang

3.5 Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber atau responden dan observasi langsung ke kantor imigrasi. Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari Staff Kantor Imigrasi dan penerima layanan pembuatan paspor.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk mendukung tujuan penulisan ini, diantaranya mencakup buku, penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdahulu, dokumentasi dan peraturan perundang undangan yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Observasi, yaitu pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena fenomena yang diteliti, dengan melihat kondisi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru secara langsung, dengan hal ini peneliti memperoleh data yang diperlukan dengan cara datang dan melihat fakta yang ada dilapangan sehingga memperoleh data dan informasi terkait dengan masalah yang di teliti.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pertemuan langsung untuk memperoleh informasi dari narasumber
3. Dokumentasi, yaitu sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam yang ada didalam permasalahan penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan analisis penelitian bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menilai dan menggambarkan keadaan atau fenomena sosial. Ketika semua data sudah terkumpul maka penulis akan menggambarkan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan juga bisa dipahami secara jelas kesimpulannya. Terdapat 3 teknik analisis data metode kualitatif yaitu

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dijelaskan sebagai berikut (Uin & Banjarmasin, 2018)

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

c. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat



UIN SUSKA RIAU

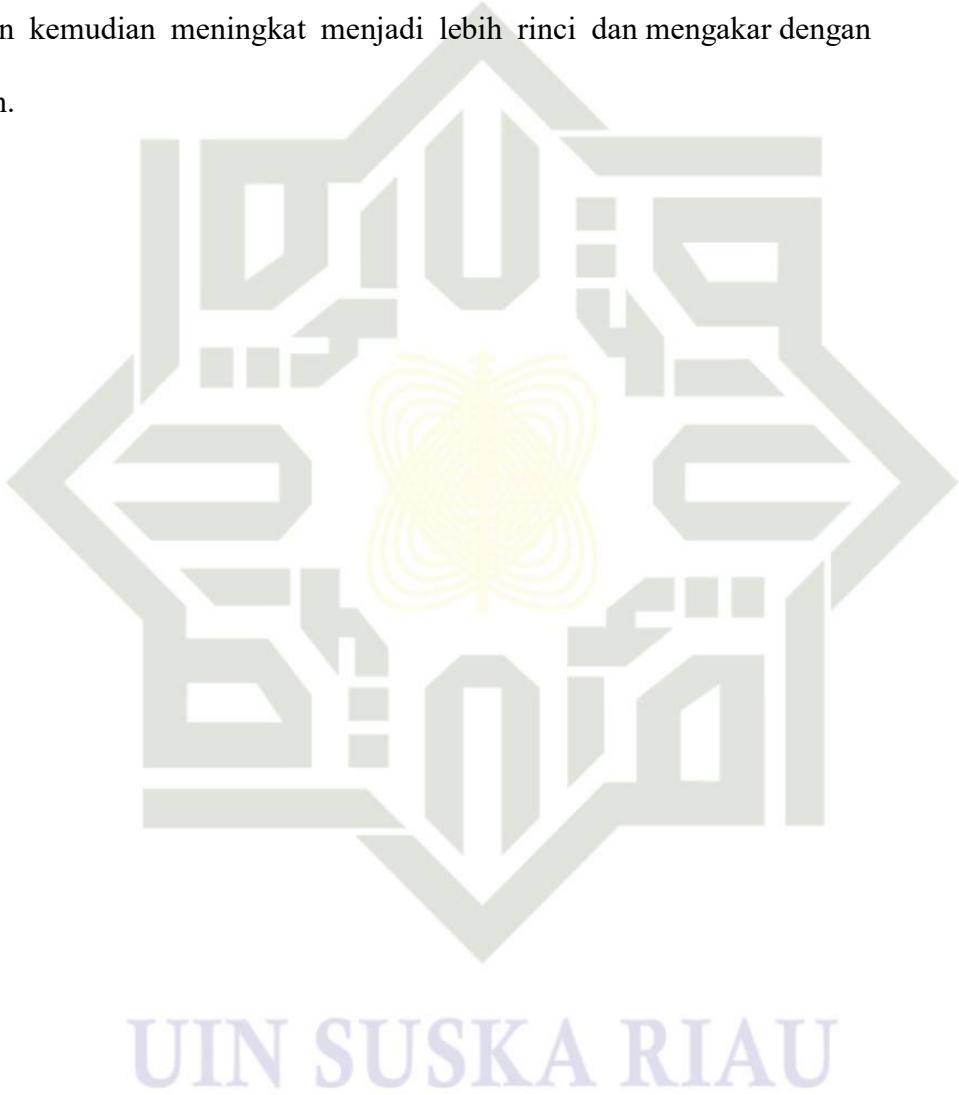
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetapi terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Pekanbaru yang kini menjadi ibu kota Provinsi Riau, pada awalnya dikenal dengan nama Senapelan, sebuah kawasan yang dipimpin oleh Kepala Suku yang disebut Batin. Wilayah ini berkembang menjadi Dusun Payung Sekaki di muara Sungai Siak dan menjadi pusat permukiman baru. Seiring waktu, perannya dalam perdagangan semakin penting, terutama setelah perjanjian antara Kerajaan Johor dan Belanda (VOC) pada 9 April 1689 yang memberikan Belanda hak monopoli dan pembebasan cukai. Karena kapal Belanda tidak dapat langsung masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi pelabuhan transit untuk kapal-kapal Belanda, yang kemudian melanjutkan perjalanan dengan perahu kecil. Kondisi ini menjadikan Senapelan sebagai pusat penumpukan barang dagangan dari dan ke pedalaman, seperti hasil tambang, kayu, dan hasil hutan lainnya.

Letak Senapelan yang strategis serta kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam menjadikannya simpul penting lalu lintas perdagangan dari pedalaman Tapung, Minangkabau, dan Kampar. Hal ini juga memacu pembangunan jalur darat yang menghubungkan Teratak Buluh, Tangkerang, hingga ke Senapelan. Perkembangan wilayah ini juga tidak lepas dari pengaruh Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah yang menetap di Senapelan membangun istana di Kampung Bukit, yang diperkirakan terletak di sekitar Masjid Raya Pekanbaru saat ini. Upaya membangun pasar oleh beliau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sempat gagal, namun dilanjutkan oleh putranya, Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, dengan memindahkan lokasi pasar ke sekitar pelabuhan saat ini.

Pekanbaru secara resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab 1204 H atau 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah di bawah pemerintahan Sultan Yahya, yang kemudian dijadikan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru. Setelah Sultan Muhammad Ali berpindah, pengelolaan wilayah Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar, yang dibantu oleh empat Datuk besar: Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir, dan Datuk Kampar, yang semuanya bertanggung jawab kepada Sultan Siak.

4.2 Letak Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

4.3 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950 an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah Pejabat Tehnis dan Pegawai Administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru yang berkantor di Pos Imigrasi sungai Siak, jalan Pelabuhan ke jalan Teratai No.87 Pekanbaru sampai sekarang. Pada

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M-03.PR.07.04 tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi KelasII Siak maka kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakiman dari system Holding Company menjadi system Intergrated company Sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuklah Kanwil Departemen kehakiman yang kemudian menjadi kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Perundang-Undangan, dan kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan Ham dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Tehnis (UPT), berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau. Wilayah Kerja meliputi 3 (tujuh) Kabupaten dan 1 (satu) Kotamadya terdiri dari :

3. Kota Pekanbaru
4. Kabupaten Kampar



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kabupaten Pelalawan
6. Kabupaten Rokan Hulu

4.4 Visi, Misi dan Tata Nilai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

1. Visi
"Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum"
2. Misi
 - a. Mewujudkan peraturan perundang-undangan yang berkualitas;
 - b. Mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas;
 - c. Mewujudkan penegakan hukum yang berkualitas;
 - d. Mewujudkan penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan Hak Asasi Manusia;
 - e. Mewujudkan layanan manajemen administrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; dan
 - f. Mewujudkan aparatur Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang profesional dan berintegritas.
3. Tata Nilai

Kementerian Hukum dan HAM menjunjung tinggi tata nilai kami

"P-A-S-T-I"

- a. **Profesional** : Aparatur Kementerian Hukum dan HAM adalah aparatur yang bekerja keras untuk mencapai tujuan organisasi melalui penguasaan bidang tugasnya, menjunjung tinggi etika dan integritas profesi;



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. **Akuntabel** : Setiap kegiatan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang berlaku;
- c. **Sinergi** : Komitmen untuk membangun dan memastikan hubungan kerjasama yang produktif serta kemitraan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan untuk menemukan dan melaksanakan solusi terbaik, bermanfaat, dan berkualitas;
- d. **Transparan**: Kementerian Hukum dan HAM menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai;
- e. **Inovatif**: Kementerian Hukum dan HAM mendukung kreatifitas dan mengembangkan inisiatif untuk selalu melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya.

4.5 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Berikut merupakan struktur organisasi kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru

UIN SUSKA RIAU



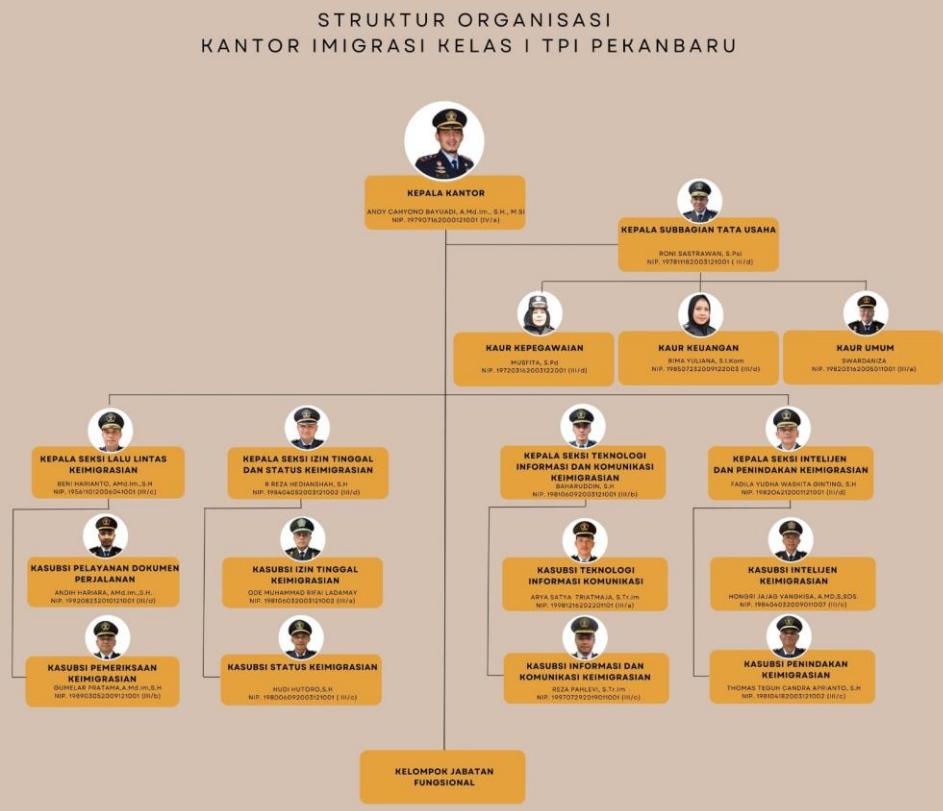
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan dan keperluan akademik.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

mber.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru



Sumber: <https://kanimpekanbaru.kemenkumham.go.id/>

4.6 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Tugas pokok dan fungsi imigrasi dikenal juga dengan **Tri Fungsi Imigrasi**.

Tri Fungsi Imigrasi ini meliputi:

1. Pengaturan tentang berbagai hal mengenai lalu lintas orang keluar, masuk dan tinggal dari dan ke dalam wilayah negara Republik Indonesia;
 2. Pengaturan tentang berbagai hal mengenai pengawasan orang asing di wilayah Republik Indonesia;



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pemeriksaan dokumen perjalanan, baik negara yang ditinggalkan, negara yang dikunjungi, maupun negara yang dilalui.

Berdasarkan batas-batas teritorial negara Republik Indonesia yang diakui secara internasional maka timbal yurisdika atau hak dan kewajiban hukum Indonesia atas setiap orang, benda, dan perbuatan yang berada dan terjadi di bawah dan di atas wilayah Indonesia. Dari sudut pandang keimigrasian bahwa dalam lingkup batas-batas territorial, keimigrasian berfungsi untuk meminimalisasikan dampak negatif dan mendorong dampak positif dari yurisdiksi sementara yang timbul akibat keberadaan orang asing yang bersifat sementara selama berada dalam wilayah Indonesia. Oleh karena itu, Fungsi keimigrasian dapat berada di darat, laut, dan udara wilayah Indonesia.

Pada tempat-tempat tertentu, yang menjadi gerbang masuk atau keluar ke suatu wilayah dilakukan clearance secara universal oleh imigrasi, yang kemudian bekerja sama dengan pihak-pihak terkait seperti Custom (Bea dan Cukai) dan Quarantine (Karantina), pihak kepolisian dan militer dalam satu perlintasan. Adapun kapasitas area kerja meliputi imigrasi untuk clearance perlintasan manusia.

Disamping itu, kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru terdiri dari bagian bagian yakni sebagai berikut:

- a. Subbagian Tata Usaha
- b. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
- c. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian
- e. Seksi Inteljen dan Penindakan Keimigrasian

Setiap bagian memiliki tugas dan fungsi yang berbeda yang dapat diuraikan sebagai berikut

- a. Subbagian Tata Usaha
 - 1. Tugas : Melaksanakan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan, pengendalian internal, evaluasi, dan pelaporan.
 - 2. Fungsi
 - Penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi, dan pelaporan.
 - Pengendalian internal.
 - Pengelolaan keuangan dan barang milik negara.
 - Pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, dan rumah tangga.
- b. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
 - 1. Tugas : Melayani dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian.
 - 2. Fungsi
 - Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan lalu lintas keimigrasian.
 - Pelayanan paspor dan surat perjalanan laksana paspor.
 - Pelayanan pas lintas batas.



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pemeriksaan dokumen keimigrasian.
 - Pemberian dan penolakan tanda masuk dan tanda keluar.
- c. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian
1. Tugas : Melayani izin tinggal dan status keimigrasian.
 2. Fungsi
 - Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan izin tinggal.
 - Pelayanan izin tinggal dan izin masuk kembali.
 - Penelaahan dan penyelesaian alih status keimigrasian.
 - Penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan.
 - Pelayanan surat keterangan keimigrasian dan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.
- d. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian
1. Tugas : Mengelola pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian.
 2. Fungsi
 - Penyusunan rencana dan pelaporan di bidang teknologi informasi keimigrasian.
 - Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian.
 - Pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi informasi.
 - Pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian.
 - Hubungan masyarakat dan kerja sama antar instansi.



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian
 1. Tugas : Melaksanakan pengawasan, intelijen, dan penindakan keimigrasian.
 2. Fungsi
 - Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang intelijen dan penindakan keimigrasian.
 - Pelaksanaan kerja sama intelijen dan pengawasan keimigrasian.
 - Penyajian informasi intelijen.
 - Pengamanan personil, dokumen keimigrasian, dan perizinan.
 - Penyidikan tindak pidana keimigrasian.
 - Tindakan administratif keimigrasian.
 - Pemulangan orang asing.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI**KESIMPULAN DAN SARAN****6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dinilai dari 5 dimensi yang pertama Bukti Fisik (*Tangible*) sudah cukup optimal karena fasilitas yang lengkap, penampilan petugas yang profesional dan kemudahan dalam mengakses informasi. Tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti, kursi di ruang tunggu yang kurang nyaman, keterbatas lahan parkir serta toilet yang kurang bersih. Kedua Kehandalan (*Reliability*) masih belum optimal karena dalam masih terdapat kendal seperti, masih ada pemohon yang terlambat dalam penyelesaian paspornya, kuota M-Paspor cepat penuh serta belum terbiasanya menggunakan layanan digital.

Ketiga Daya Tanggap (*Responsiveness*) sudah optimal karena petugas merespon semua pemohon dengan cepat baik itu offline maupun online, serta memberikan alternatif solusi jika terjadi permasalahan. Keempat Jaminan (*Assurance*) sudah optimal karena data pemohon di simpan didalam sistem dan hanya petugas berwenang yang bisa mengaksesnya dan jaminan kepastian biaya sudah di terapkan tanpa adanya biaya tambahan diluar biaya pelayanan yang telah di tentukan. Kelima Empati (*Empathy*) sudah berjalan dengan optimal karena petugas mendahulukan kepentingan pemohon dengan memberikan penjelasan yang baik, ramah



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan informatif, serta memberikan pelayanan tanpa diskiriminatif dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemohon.

2. Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru adalah keterbatasan anggaran untuk memperbaharui fasilitas dan memperluas lahan parkir, masih terdapat petugas yang melakukan tugas rangkap yang mengakibatkan petugas kesulitan untuk melihat kebersihan toilet secara rutin, keterbatasan kuota M-Paspore yang mengakibatkan cepat penuhnya kuota M-Paspore, belum terbiasanya sejumlah pemohon dengan layanan digital, dan masih terjadinya keterlambatan penyelesaian paspor.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran agar menjadi masukkan terkait meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru:

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru perlu membuat perencanaan anggaran yang cermat dengan membuat skala prioritas penggunaan anggaran, yang dimana fasilitas yang dirasakan langsung oleh pemohon lebih didahulukan karena berdampak langsung terhadap kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Penambahan staff atau petugas khusus untuk kebersihan kantor agar kebersihan di kantor selalu terjaga, memperbanyak sosialisasi penggunaan aplikasi M-Paspore, serta menyusun secara baik dan sistematis paspor yang telah siap agar mudah dan tidak terselip dengan paspor lainnya



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk penerima pelayanan paspor diharapkan membawa persyaratan yang dibutuhkan dengan lengkap, jika masih ada kebingungan mengenai proses pembuatan paspor ditanyakan langsung kepada petugas imigrasi, menggunakan pakaian yang rapi dan memenuhi syarat untuk pengambilan foto serta ikuti prosedur dengan baik.
3. Untuk penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pembelajaran yang berharga, terutama dalam hal penyusunan karya ilmiah. Penulis berharap dapat terus meningkatkan kemampuan akademik dan keterampilan menulis ilmiah, sehingga di masa mendatang dapat menyusun karya yang lebih baik dan bermanfaat, baik secara akademis maupun praktis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, M. N., & Rahmadanita, A. (2023). Work Performance In Improving The Public Service Quality. *Jurnal Msda (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 11(2), 1–13. <Https://Doi.Org/10.33701/Jmsda.V11i2.3173>
- Adni, D. F. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Di Kota Pekanbaru Oleh: Vol. Iv.*
- Agusta Ari Wibowo, I. K. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Journal Public Service And Goverment*, 03, 4–5.
- Andri Irawan, M. Z. J. H. I. (2022). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Merauke. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14, 400.
- Artitania, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *Jpsi (Journal Of Public Sector Innovations)*, 6(2), 74. <Https://Doi.Org/10.26740/Jpsi.V6n2.P68-74>
- Dila Erlanti. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik.*
- Eprilianto, D., Oktariyanda, T. A., Al Amin, M. N. F., Hidayar, M. F., Sari, Y. E. K., & Sulistiana, N. F. S. (2023). Improving The Quality Of Public Services Through Bojonegoro Regency Public Service Mall Innovation. *Journal La Sociale*, 4(4), 186–192. <Https://Doi.Org/10.37899/Journal-La-Sociale.V4i4.877>
- Erlanti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci* (Vol. 1, Issue 1). <Http://Ejournal.Stia-Lk-Dumai.Ac.Id/Index.Php/Japabis>
- Firdausy, A. (2018). *Kebijakan Dan Manajemen Publik Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square).* <Www.Setkab.Go.Id>
- Hasanah, A. W., & Kurniawan, W. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dalam Perspektif Islam. In *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* (Vol. 2, Issue 1).
- Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling Info Artikel Abstrak. *Historis : Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <Https://Doi.Org/10.31764/Historis.Vxiy.4075>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Lia Mazia. (2013). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Baru Di Wilayah Dki Jakarta*.
- Muhaini Prihatin, Z. R. H. A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 267.
- Muhamad Syahrul, W. H. N. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. *As-Siyasah*, 7, 47–48.
- Murah Syahrial. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur'an Dan Hadits). *Jurnal Indra Tech*, 2, 76–80.
- Nurhuda, A., & Samsul Hairi Napis, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama. In *Journal Of Governance And Public Administration*.
- Ovaliando. (2024). Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kepengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru Tahun 2022. *Jom Fisip*, 11, 2–3.
- Permatasari, S., & Cyntia, H. (2024). Aktivitas Cyber Pr Humas Ditjen Imigrasi Dalam Publikasi Aplikasi M-Paspore Melalui Media Sosial Instagram. *Journal Of Comprehensive Science*, 3, 2018.
<Https://Databoks.Katadata.Co.Id/>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (2nd Ed.). Alfabeta.
- Patri Liana Lutfia, E. I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi Pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal Of Office Administration: Education And Practice*, 2(3), 194.
<Https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Joa>
- Rahardian, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya*.
- Ratna Ani Lestari, S. A. S. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Juispol)*, 2(1), 46.
- Rima Yuliana, M. H. N. L. M. (2023). Efektivitas Layanan M-Paspore Dalam Mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Pekanbaru. *Jurnal Progress Administrasi Publik (Jpap)*, 3, 96.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Seila Gumolung, J. J. R. R. M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 4, 532–533.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. In *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 06, Issue 01).
- Siddiq, M., Kurniadi, A., Wahyuni, S., Bhayangkara Jakarta Raya Jl Darmawangsa No, U. I., Baru, K., & Selatan, J. (2019). Survei Analisis Beban Kerja Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum Dan Ham. *Jurnal Panel*, 5–6.
- Sidi Hajar, K. A. A. S. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 137. <Http://Jurnal.Um-Tapsel.Ac.Id/Index.Php/Muqoddimah>
- Sukatin, N. A. C. A. F. R. Y. S. F. T. N. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Di Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 72–73.
- Supriyanto, D. (2023). Quality Of Public Services In The Field Of Population Administration In Malang Public Administrative Mall. *Jppi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 606. <Https://Doi.Org/10.29210/020233177>
- Sutri Sulistiowati, J. M. R. V. Y. L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8, 33.
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The Impact Of E-Service Quality On Public Trust And Public Satisfaction In E-Government Public Services. *International Journal Of Data And Network Science*, 8(2), 765–772. <Https://Doi.Org/10.5267/J.Ijdns.2024.1.002>
- Trisapto Wahyudi Agung Nugroho. (2016). *Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham*.
- Uln, A. R., & Banjarmasin, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 91–94.
- Vebiana Uskono, A. P. S. B. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara. In *Jiane: Jurnal Ilmu Administrasi Negara* (Vol. 4).



UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Vendri Pranata, T. (2022). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pemohon Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Singkawang* (Vol. 3, Issue 1).

Watthanaklang, D., Jomnonkwo, S., Champahom, T., & Wisutwattanasak, P. (2024). Exploring Accessibility And Service Quality Perceptions On Local Public Transportation In Thailand. *Case Studies On Transport Policy*, 15, 2. <Https://Doi.Org/10.1016/J.Cstp.2023.101144>

Wiwik Sulistyowati, St. , M. T. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

Yahya, M. R., & Anugrah, M. F. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Pekanbaru*.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Draf Wawancara

A. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
 - a. Bagaimana kualitas fasilitas diberikan agar pemohon merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang baik?
 - b. Apakah penampilan petugas dalam melayani sudah sesuai dengan standar?
 - c. Apakah pemohon telah mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi tentang proses pembuatan paspor?
2. Kehandalan (*Reliability*)
 - a. Apakah SOP dalam kepengurusan paspor telah diterapkan agar memastikan bahwa pengurusan paspor berjalan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan?
 - b. Apakah adanya aplikasi M-Pasporn dapat mempermudah pemohon dalam proses pendaftaran pembuatan paspor?
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - a. Apa langkah yang diambil kantor imigrasi untuk memastikan respon cepat terhadap keluhan
 - b. Apakah kantor imigrasi memberikan solusi dan bantuan atas pertanyaan dan permasalahan yang di alami oleh pemohon paspor?
4. Jaminan (*Assurance*)
 - a. Apa upaya yang dilakukan untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan data pemohon paspor?

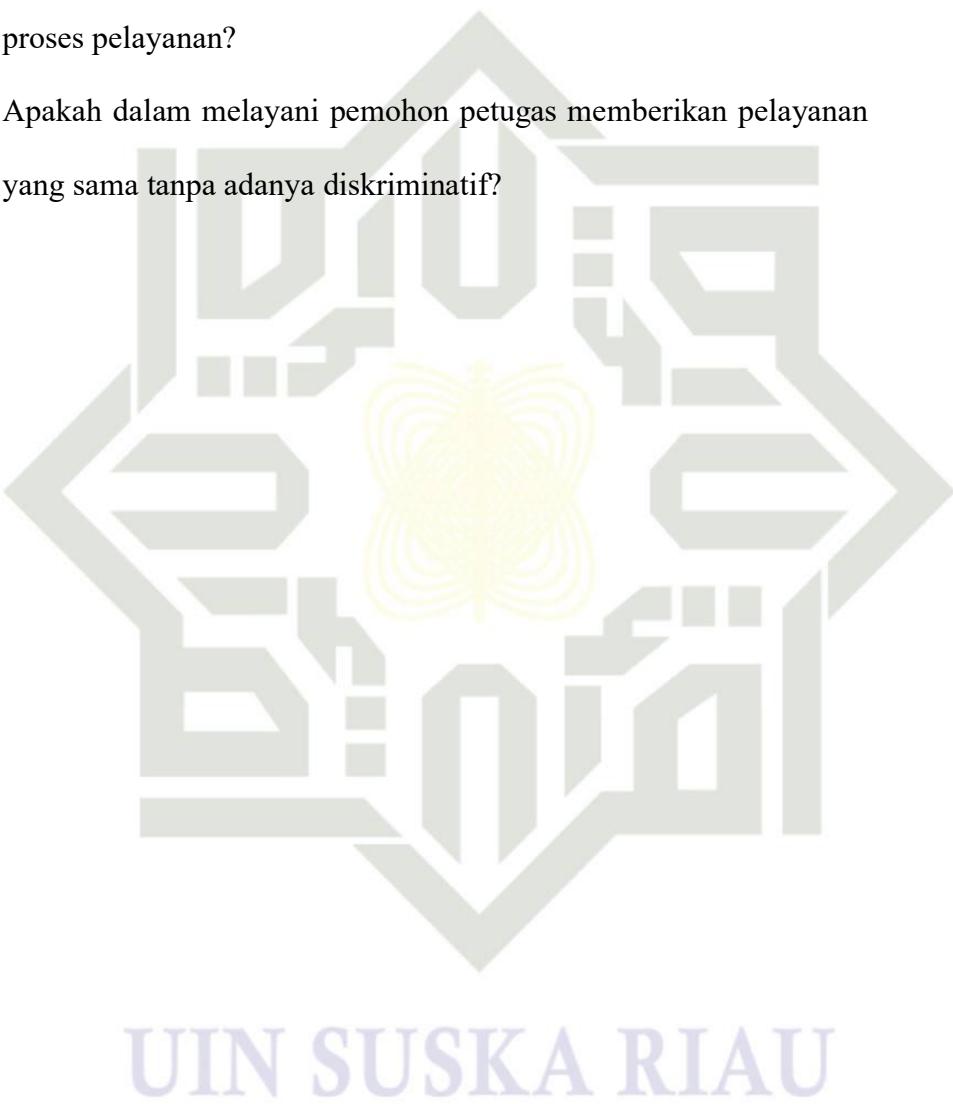


UN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Apakah sudah ada informasi serta kepastian biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon?
5. Empati (*Empathy*)
 - a. Bagaimana pemohon merasa didahulukan kepentingannya selama proses pelayanan?
 - b. Apakah dalam melayani pemohon petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa adanya diskriminatif?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Penerima Layanan Paspor

1. **Bukti Fisik (*Tangible*)**
 - a. Bagaimana kualitas dan kebersihan fasilitas yang ada di kantor imigrasi pekanbaru?
 - b. Bagaimana penampilan petugas dalam melayani pemohon paspor?
 - c. Apakah informasi mengenai proses pembuatan paspor mudah di akses dan dipahami di kantor imigrasi?
2. **Kehandalan (*Reliability*)**
 - a. Apakah anda pernah mengalami masalah dengan proses pembuatan paspor yang tidak sesuai dengan prosedur yang seharusnya seperti keterlambatan penyelesaian paspor?
 - b. Apakah aplikasi M-Paspor berfungsi dengan baik tanpa gangguan teknis selama proses pengajuan permohonan pembuatan paspor?
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
 - a. Apakah petugas di kantor imigrasi cepat memberikan penjelasan dan bantuan jika anda memiliki pertanyaan atau permasalahan terkait pembuatan paspor?
 - b. Apakah petugas memberikan alternatif solusi jika kesulitan dalam pengajuan paspor, seperti kekurangan dokumen?
4. **Jaminan (*Assurance*)**
 - a. Apakah anda merasa aman dan nyaman saat memberikan data pribadi dan dokumen penting kepada petugas imigrasi memasukkannya kedalam aplikasi M-Paspor?



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Apakah petugas telah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan?
5. Empati (*Empathy*)
 - a. Bagaimana pengalaman anda mengenai sikap yang diberikan oleh petugas imigrasi dalam hal kesopanan, ramah dan memberikan perhatian selama proses pembuatan paspor?
 - b. Apakah petugas mendahulukan kepentingan dari pemohon paspor?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

Wawancara bersama Pegawai Kantor Imigrasi



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Reza Pahlevi S.Tr.Im sebagai Kasubsi

Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (05-02-2025)



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Riski Jumadi Petugas Teknologi

Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (05-02-2025)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Deddy Kurnianto sebagai Petugas Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (05-02-2025)

Wawancara Bersama Penerima Layanan Paspor



Keterangan: Wawancara Yunita Safitri sebagai Penerima Layanan Paspor (05-02-2025)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan: Wawancara dengan Rani Sri Ayu sebagai Penerima Layanan Paspor
(05-02-2025)





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Keterangan: Wawancara dengan Sarah sebagai Penerima Layanan Paspor
(05-02-2025)



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Ahmad Supriyadi sebagai Penerima Layanan Paspor (05-02-2025)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Wawan Nur Hidayat sebagai Penerima Layanan Paspor (22-02-2025)



Keterangan: Wawancara dengan Ainul sebagai Penerima Layanan Paspor (22-02-2025)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS

Irna Triana. Kelahiran Pekanbaru 05 Desember 2003.

Anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Muhammad Haris dan Ibu Rubiam. Pada tahun 2009 penulis menyelesaikan pendidikan TK An-namiroh 12. Kemudian pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 114 Pekanbaru,

dan pada tahun 2018 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 32 Pekanbaru. Kemudian pada tahun 2021 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 9 Pekanbaru. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara jenjang Sastra 1 (S1). Pada tahun 2024 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, kemudian pada tahun yang sama penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Merempan Hulu, Kecamatan Siak, Kabupaten Siak. Penulis melakukan penelitian di Kecamatan Sukajadi kota Pekanbaru dengan judul “Kualitas Pelayana Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru”. Dibawah bimbingan Bapak Candra Jon Asmara S. Sos, M. Si. Pada hari Selasa, 20 Mei 2025 penulis dinyatakan “LULUS” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui Ujian Munaqasah Program studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.