

Lampiran 1: Draft Wawancara Informan

Kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo Bapak Najarudin Safaat, M.Si.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa makna pelayanan publik menurut anda?	<i>“Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang meliputi barang maupun jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.</i>
2.	Apa saja prinsip pelayanan publik yang diterapkan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Prinsip pelayanan yang kami terapkan adalah Kesederhanaan, Kepastian Waktu, Keamanan Hak, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, serta Kenyaman”.</i>
3.	Bagaimana Standart pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Standart pelayanan di sini memperhatikan Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan”.</i>
4.	Apa saja Produk yang bisa dilayani oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Produk kami bermacam-macam seperti kepengurusan paspor, Izin Tinggal Kunjungan (ITK), Izin Tinggal Sementara (Itas), Izin Tinggal (Itap)”.</i>
5.	Dari berbagai produk tadi, unsur-unsur apa saja yang perlu disiapkan dalam pelayanan yang	<i>“Dalam melayani masyarakat kami melakukqn dan memperhatikan Tersedianya pegawai yang berkompeten dan berdedikasi tinggi terhadap pekerjaan; Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai; Bertanggungjawab kepada setiap pemohon sejak awal hingga</i>

	diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>akhir; Mampu melayani secara cepat dan tepat; Mampu berkomunikasi dengan baik; Berusaha memahami kebutuhan pemohon”.</i>
6.	Bagaimana Strategi yang diterapkan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dalam memperbaiki kualitas pelayanan?	<i>“Strategi yang kami terapkan mengusung tema “KITA PASTI BISA” yang di dalamnya mengutamakan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, sinergi, transparansi, dan inovasi melalui semangat PASTI”.</i>
7.	Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Kualitas pelayanan di sini saya yakin sudah baik karena sudah terdapat evaluasi dan kajian mendalam yang telah ada dalam perundang-undangan”.</i>
8.	Bagaimana tanggapan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Masyarakat menyambut positif karena berdirinya kantor imigrasi di Ponorogo, hajat masyarakat dalam urusan keimigrasian akan semakin mudah dan nyaman”.</i>

Kepada Petugas Administrasi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo

Bapak Septian A. Chandra, S.Sos.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Standart pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Standart kami sesuai apa yang ada di undang-undang, yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan”.</i>
2.	Apa saja Produk yang bisa dilayani oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Produk kami ada beberapa mas, misal kepengurusan paspor, Izin Tinggal Kunjungan (ITK), Izin Tinggal Sementara (Itas), Izin Tinggal (Itap)”.</i>
3.	Dari berbagai produk tadi, unsur-unsur apa saja yang perlu disiapkan dalam pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Kami tentu sudah ada SOP yang selalu ditekankan oleh pimpinan serta selalu ada evaluasi kinerja mas dan dijamin tidak akan melenceng dari kaidah pelayanan publik”.</i>
4.	Bagaimana tanggapan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Masyarakat sangat positif mas, buktinya bisa dilihat kantor tidak pernah sepi dari kunjungan masyarakat”.</i>

Kepada Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten

Ponorogo Bapak Miswan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, bagaimana jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Alhamdulillah mas enak sekali dan nyaman, saya tidak perlu jauh-jauh ke Madiun kalau mau mengurus paspor”</i>
2.	Adakah kritik, saran, atau masukan terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Disini sudah bagus tapi mungkin bila ditambah loket pelayanan bisa lebih cepat ya mas. Sama satu lagi kurang luas area gedung nya”.</i>



Kepada Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten

Ponorogo Ibu Indah Susiani.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, bagaimana jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Petugasnya ramah dan murah senyum mas, apalagi cepat dalam kepengurusan. Ini menguntungkan karena jauh lebih dekat dengan dari rumah daripada harus ke Madiun mas”.</i>
2.	Adakah kritik, saran, atau masukan terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Karena sudah bagus saya puas mas, walaupun perlu dibuat masukan antriannya dibuat nyaman aja mas sama agak panas kalau penuh”.</i>



Kepada Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten

Ponorogo Bapak Baidowi.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut anda, bagaimana jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Luar biasa Ponorogo kelihatan maju setelah ada kantor iigrasi jadi gampang saya ngurus paspor mas, tapi sayangnya saat antri ramai sekali mas kurang luas lokasinya”.</i>
2.	Adakah kritik, saran, atau masukan terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?	<i>“Seperti saya utarakan tadi di sini bagus, tapi ya kenyamanan harus ditingkatkan, dicari gedung yang lebih besar aja mas”.</i>



Lampiran 2: Foto Dokumentasi

Struktur Organisasi



Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dapat dilihat pada gambar di atas dengan penjelasan antara lain :

1. Bapak Najarudin Safaat, M.Si. selaku *Kepala Kantor* bertanggungjawab penuh atas seluruh kinerja karyawannya termasuk dalam pelayanan kepada masyarakat serta pengambilan keputusan dalam urusan keimigrasian.
2. Ibu SP Handayani, M.H. sebagai *Kepala Urusan Tata Usaha* bertanggungjawab dalam segala urusan Tata Usaha kantor mulai administrasi sampai segala aspek dokumen.

3. Bapak Mirza Dwitri Patria, S.H. sebagai *Kepala Subseksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian* tugasnya adalah melayani urusan lalu lintas dan status keimigrasian seseorang yang berbasis data imigrasi.
4. Bapak Didik S. Wahyudi, S.H. sebagai *Kepala Subseksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, Pengawasan, dan Penindakan Keimigrasian* bertugas sebagai bagian informasi segala aspek keimigrasian serta bagian pengawasan imigrasi.



Cara Kepengurusan Paspor



Tata cara kepengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo terdapat beberapa langkah antara lain adalah :

1. Tahap pertama pemohon datang ke Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dengan membawa berkas permohonan sesuai jenis tipe paspor yang akan diurus.
2. Tahap kedua, pemohon mengambil nomor antrian kepada *Customer Service* dan mengantri sesuai nomor yang diperoleh.
3. Tahap ketiga, setelah nomor antrian pemohon dipanggil, pemohon menyerahkan berkas kepada staf administrasi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo untuk dilakukan input data.
4. Tahap keempat, setelah melakukan input data selanjutnya pemohon melakukan rekam sidik jari dan melakukan photo paspor.

5. Tahap kelima, selanjutnya dilakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan di Bank atau di Kantor Pos dan biasanya 3 (tiga) hari setelah pembayaran paspor bisa diambil.
6. Tahap keenam, 3 (tiga) hari setelah pembayaran, pemohon wajib melakukan ajudikasi atau pengecekan data untuk mengecek keabsahan secara hukum data pemohon.
7. Tahap ketujuh, dilakukan cetak paspor setelah data dicek dengan benar.
8. Tahap kedelapan, merupakan tahap terakhir dalam pengurus paspor. Setelah dicetak, paspor wajib delaminating agar lebih awet dan rangkaian telah selesai.



Pengunjung Kantor Imigrasi



Gambar di atas merupakan salah satu pengunjung Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Beliau juga peneliti dijadikan informan atau responden dan diberikan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Beliau memberikan tanggapan yang positif mengenai pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

Persyaratan Pengurusan Paspor



Gambar di atas merupakan persyaratan kepengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Adapun persyaratan umum kepengurusan paspor antara lain :

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
2. Kartu Keluarga (KK);
3. Akta Kelahiran/Ijazah/Akta Nikah/Surat Baptis;
4. Bukti kewarganegaraan Indonesia bagi WNA yang memperoleh Kewarganegaraan Indonesia;
5. Surat ganti nama yang ditetapkan Pengadilan Negeri;
6. Paspor lama (untuk ganti paspor).

Undang-Undang Keimigrasian



Gambar di atas merupakan Undang-undang Keimigrasian Indonesia yaitu Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011. Undang-undang Keimigrasian merupakan dasar dan landasan hukum dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

Tarif Kepengurusan Pelayanan



PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 45 TAHUN 2014 TENTANG JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK YANG BERLAKU PADA KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA					
SURAT PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA					
1. Paspor biasa 48 halaman untuk WNI perorangan	Per buku	300.000,00	12. Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	600.000,00
2. Paspor biasa elektronik (e-Paspor) 48 halaman untuk WNI	Per buku	600.000,00	13. Paspor biasa 48 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	300.000,00
3. Paspor biasa 24 halaman untuk WNI	Per buku	100.000,00	14. Paspor biasa elektronik (e-Paspor) 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	1.200.000,00
4. Paspor biasa elektronik (e-Paspor) 24 halaman untuk WNI	Per buku	350.000,00	15. Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang / rusak yang karena bencana alam / kecelakaan kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	100.000,00
5. Surat perjalanan laksana paspor untuk WNI perorangan	Per buku	50.000,00	16. Paspor biasa elektronik (e-Paspor) 48 halaman pengganti yang hilang / rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	200.000,00
6. Surat perjalanan laksana paspor untuk WNI dua orang atau lebih	Per buku	100.000,00	17. Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang / rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	200.000,00
7. Surat perjalanan laksana paspor untuk orang asing	Per buku	100.000,00	18. Paspor biasa elektronik (e-Paspor) 48 halaman pengganti yang hilang / rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam	Per buku	600.000,00
8. Paspor biasa 24 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	100.000,00	19. Pas lintas batas perorangan	Per buku	6.000,00
9. Paspor biasa 24 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	100.000,00	20. Pas lintas batas keluarga	Per buku	6.000,00
10. Paspor biasa elektronik (e-Paspor) 24 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	350.000,00	21. Jasa Pengisian Teknologi Sistem Perbaikan Dokumen Keimigrasian Berbasis Biometrik	Per buku	65.000,00
11. Paspor biasa elektronik (e-Paspor) 24 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	350.000,00			

Gambar di atas merupakan tarif pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Tarif pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo mengacu pada Undang-undang keimigrasian Indonesia. Tarif pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo antara lain :

1. Biaya Paspor 48 halaman Rp. 355.000,-;
2. Biaya Paspor 24 halaman baru dan untuk penggantian Rp. 155.000,-;
3. Biaya ganti paspor hilang 48 halaman masih berlaku Rp. 655.000,-;
4. Biaya ganti paspor hilang 24 halaman masih berlaku Rp. 255.000,-;
5. Materai Rp. 6.000,-.

Antrian Pengunjung



Gambar di atas merupakan kondisi antrian di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Antrian di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo terdiri atas antrian warga masyarakat mulai dari masyarakat umum, calon TKI, maupun calon Jamaah Umroh ke tanah suci.

Wawancara Peneliti dengan Informan



Gambar di atas merupakan proses wawancara dengan informan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Beliau merupakan salah satu staf karyawan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Selain dari Ketua di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo beliau juga memberikan jawaban yang sangat diperlukan dalam penelitian ini.

Lampiran 3: Daftar Pertanyaan Wawancara

Kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo

1. Apa makna pelayanan publik menurut anda?
2. Apa saja prinsip pelayanan publik yang diterapkan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
3. Bagaimana Standart pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
4. Apa saja Produk yang bisa dilayani oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
5. Dari berbagai produk tadi, unsur-unsur apa saja yang perlu disiapkan dalam pelayanan pembuatan paspor yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
6. Bagaimana Strategi yang diterapkan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dalam memperbaiki kualitas pelayanan?
7. Menurut anda, bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
8. Bagaimana tanggapan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?

**Kepada Petugas Administrasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas III
Kabupaten Ponorogo**

1. Bagaimana Standart pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
2. Apa saja Produk yang bisa dilayani oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
3. Dari berbagai produk tadi, unsur-unsur apa saja yang perlu disiapkan dalam pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?

Kepada Pengunjung Pengguna Jasa Pelayanan

1. Bagaimana pelayanan jasa di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?
2. Adakah kritik, saran, atau masukan terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo?

