BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Arus globalisasi dunia sejak dahulu telah membawa dampak pada peningkatan lalu lintas orang dan barang antar negara, sehingga batas-batas Negara semakin mudah ditembus demi berbagai kepentingan manusia seperti perdagangan, industri pariwisata serta lain sebagainya. Fenomena ini sudah menjadi hal atau perhatian negara-negara di dunia sejak dahulu sebab setiap negara mempunyai kedaulatan untuk mengatur lalu lintas orang yang akan masuk dan keluar wilayah negaranya dan bahkan untuk berkunjung maupun untuk berdiam sementara. Untuk mengatur hal tersebut, di Indonesia telah terdapat peraturan perundang-undangan yang mengaturnya yaitu, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian. Undang-undang tersebut merupakan peraturan yang mengatur lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia.

Keimigrasian di Indonesia sudah ada sejak jaman kolonial Belanda namun secara historis pada tanggal 26 Januari 1950 untuk pertama kalinya diatur langsung oleh pemerintah Republik Indonesia dan diangkat Mr. Yusuf Adiwinata sebagai Kepala Jawatan Imigrasi berdasarkan Surat Penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Serikat No. JZ/30/16 tanggal 28 Januari 1950 yang berlaku surut sejak tanggal 26 Januari 1950.

Momentum tersebut hingga saat itu diperingati sebagai Hari Ulang Tahun Imigrasi oleh setiap jajaran Imigrasi Indonesia. Organisasi Imigrasi sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan merupakan organisasi vital sesuai dengan sasanti Bhumi Pura Purna Wibawa yang berarti penjada pintu gerbang Negara yang berwibawa. Sejak ditetapkannya Penetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia, maka sejak saat itu tugas dan fungsi keimigrasian di Indonesia dijalankan oleh Jawatan Imigrasi atau sekarang Kantor Jenderal Imigrasi dan berada langsung di bawah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Direktorat Jendral Imigrasi semula hanya memiliki 4 (empat) buah Kantor yaitu Kantor Lalu Lintas Keimigrasian, Kantor Ijin Tinggal dan Status Kewarganegaraan Orang Asing, Kantor Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian, Kantor Informasi Keimigrasian. Seiring dengan perkembangan jaman dan pengaruh globalisasi saat ini dengan berbagai kepentingan kerjasama internasional antar negara maka saat ini serta berbagai kepentingan pelaksanaan tugas-tugas keimigrasian, maka dibentuklah Kantor yang bernama Kantor Kerjasama Luar Negeri Keimigrasian untuk menunjang tugas-tugas keimigrasian dalam bekerjasama dengan negara lain. Sehingga saat ini Kantor Jenderal Imigrasi terdiri dari: Sekretariat Kantor Jenderal, Kantor Lalu Lintas Keimigrasian, Kantor Ijin Tinggal Orang Asing dan Status Kewarganegaraan, Kantor Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian, Kantor Informasi Keimigrasian dan Kantor Kerjasama Luar Negeri.

Hal ini tidak berhenti sampai disitu saja bahkan dengan semakin meningkatnya kejahatan internasional atau yang dikenal dengan isitilah transnational organization crime (TOC) akhir-akhir ini seperti terorisme, penyelundupan manusia (*people smuggling*), perdagangan manusia (*human trading*), dan lain sebagainya, Kantor Jenderal Imigrasi memandang perlu untuk membentuk Kantor yang ruang lingkup tugas dan fungsinya untuk mengantisipasi terjadinya kegiatan-kegiatan kejahatan tersebut. Sedianya telah direncanakan Kantor baru tersebut dengan nama Kantor Intelijen Keimigrasian, dimana Kantor ini dirasakan cukup penting dalam menunjang tugas - tugas keimigrasian dan sekaligus mengantisipasi segala bentuk kejahatan internasional tersebut, akan tetapi hal ini masih dalam proses perencanaan pada Kantor Jenderal Imigrasi.

Kantor Imigrasi saat ini secara jelas telah menentukan kerangka tugasnya yang tercermin dalan tri fungsi Imigrasi yaitu sebagai aparatur pelayanan masyarakat, pengamanan negara dan penegakan hukum keimigrasian, serta sebagai fasilitator ekonomi nasional. Kantor Jenderal Imigrasi menyadari sepenuhnya bahwa untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut sangat membutuhkan dukungan dari setiap personil yang ada didalamnya, oleh karena itu Kantor Jenderal Imigrasi senantiasa berupaya untuk menjaga dan meningkatkan profesionalisme, kualitas dan kehandalan sumber daya manusia secara berkelanjutan.Setiap personil Kantor Jenderal Imigrasi harus tetap berpegang pada nilai-nilai yang terdapat dalam Panca Bhakti Insan Imigrasi yakni: Taqwa, Menjunjung Tinggi Kehormatan, Cendekia, Integritas Pribadi dan Inovatif. Hal ini berarti setiap insan Imigrasi

menyadari bahwa kualitas pribadi akan mendukung secara langsung kualitas kerjanya.

Kantor Imigrasi Klas I Bandung yang beralamat di Jl. Surapati 82, Bandung, Jawa Barat adalah unit pelaksana teknis keimigrasian yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi di beberapa wilayah, seperti pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Wilayah kerja Kantor Imigrasi kelas I Kota Bandung

Tempat	Wilayah Kerja
Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung	1. Kota Bandung 2. Kab. Bandung 3. Kab. Bandung Barat 4. Kota Cimahi 5. Kab. Sumedang 6. Kab. Subang

Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id

Dengan visi "Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum" dan misi "Melindungi Hak Asasi Manusia", Kantor Imigrasi Klas I Bandung selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dalam hal keimigrasian bagi masyarakat, baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing yang berkunjung atau tinggal di Republik Indonesia, khususnya di Wilayah Bandung dan sekitarnya.

Bernaung di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Wilayah Jawa Barat, Kantor Imigrasi Klas I Bandung memberikan pelayanan berupa pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (paspor/SPRI), pengurusan Ijin Tinggal dan kunjungan bagi Warga Negara Asing, dan hal-hal lain terkait keimigrasian. Selain dengan mendatangi Kantor Imigrasi Klas I Bandung secara langsung, masyarakat juga dapat memanfaatkan pelayanan keimigrasian ini dengan melalui media teknologi yang ada telah disediakan seperti permohonan

paspor dan visa secara online melalui internet, dan juga layanan sms center untuk melakukan pengecekan status permohonan paspor yang telah diajukan. Selain itu masyarakat juga dapat menikmati layanan informasi melalui website, SMS, dan juga Kiosk yang tersedia di Kantor Imigrasi Klas I Bandung maupun di tempat lain yang terkait dengan layanan keimigrasian seperti di Bandara dan atau tempat lainnya.

3.1.2 Gambaran Umum Pelayanan Pembuatan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

3.1.2.1 Aspek Pelayanan

Pada dasarnya Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung bertugas dan berkewajiban untuk melayani masyarakat di lingkungan tugasnya. Akan tetapi, semenjak pelayanan pada Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia memperbaharui sistem pelayanannya dan menggunakan sistem pelayanan *online* yang berbasis internet, maka seluruh warga negara Indonesia dapat mengajukan permohonan paspor dimanapun dia berada walaupun tidak memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang dikeluarkan oleh tempat dia berdomisili. Akan tetapi, yang bersangkutan tersebut tetap diwajibkan untuk memiliki dan melampirkan persyaratan wajib berupa KTP, KK (Kartu Keluarga), Akte Kelahiran.

Pengajuan permohonan yang telah dilakukan pada satu Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Indonesia maka data orang tersebut secara otomatis akan ada di setiap Kantor Imigrasi, Bandar Udara, Pelabuhan, dan tiap-tiap perbatasan Negara yang terdapat Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Pelayanan pemberian Dokumen pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung terbagi dalam beberapa jenis, pemberian Dokumen Perjalanan bagi Warga Negara Indonesia terbagi dalam 3 (tiga) jenis yaitu:

1. SPRI 48 (Surat Perjalanan Republik Indonesia 48 Halaman)

   Dokumen ini diberikan dan diperuntukkan bagi Warga Negara Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri dengan maksud dan tujuan untuk melakukan perjalanan wisata, ibadah seperti umroh atau menunaikan ibadah haji, belajar dan untuk menetap di negara lain.

2. SPRI 24 (Surat Perjalanan Republik Indonesia 24 Halaman)

   Dokumen ini di berikan dan diperuntukan bagi Warga Negara Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri dengan maksud dan tujuan untuk bekerja dengan catatan si pemohon paspor telah terdaftar pada perusahaan Penyalur Tenaga Kerja Indonesia (PJTKI) dan telah mengatur penempatan Tenaga Kerja Indonesia tersebut di negara tujuannya.

3. SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor)

   Dokumen ini diberikan dan diperuntukkan bagi Warga Negara Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri dan tidak memiliki waktu atau tidak memiliki cukup waktu untuk mengajukan permohonan pembuatan Paspor dikarenakan keadaan darurat, dan pada saat Warga Negara Indonesia ini telah sampai di negara tujuan baru kemudian di berikan Paspor yang diterbitkan oleh KBRI (Kedutaan Besar Republik Indonesia) yang berada di negara yang dituju.

3.1.2.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Prosedur pembuatan paspor dimulai dari petugas loket, pemohon yang akan membuat paspor meminta formulir permohonan kepada petugas loket setelah formulir diterima oleh pemohon. Setelah itu pemohon mengisi nomer antrian sesuai tahapan mulai dari penyerahan formulir pembayaran, foto, sidik jari, dan wawancara hingga pengambilan paspor. Setelah nomor antrian dipanggil pemohon datang langsung kepetugas loket untuk:

1. Penerimaan dan pemeriksaan berkas.
2. Pemindaian dokumen
3. Pengecekan daftar cegah tangkal
4. Cetak tanda terima permohonan.

Ada pula data permohonan lewat website untuk penerimaan dan pemeriksaan berkas dengan cara:

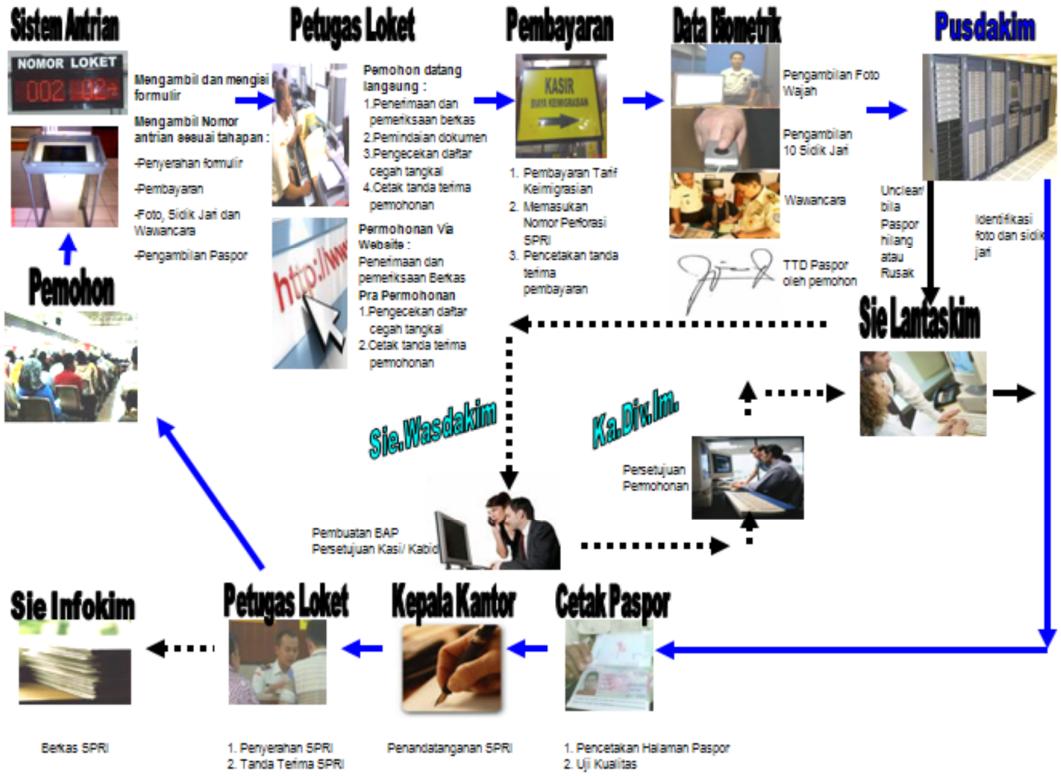
1. Pengecekan daftar cegah tangkal
2. Cetak tanda terima permohonan

Setelah persyaratan dari petugas loket selesai maka pemohon diharapkan kebagian pembayaran, pembayaran disini pembayaran menyangkut pembayaran keimigrasian, mamasukan nomer perforasi SPRI (Surat Perjalanan RI) dan pencetakan tanda terima pembayaran dari petugas pembayaran, pemohon langsung ketempat data biometik untuk pengambilan foto wajah, pengambilan identitas, sidik jari, wawancara, dan tanda tangan paspor oleh pemohon.

Semua data permohonan dan formulir permohonan selesai maka berkas disimpan di Pusdakim dan data yang telah disimpan akan dilanjutkan ke cetak paspor tapi apabila ada paspor rusak akan ditanda tangani oleh petugas Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (Lantaskim) dan dilanjutkan ke Seksi Pengawasan Penindak Keimigrasian (Wasdakim) untuk pembuatan BAP (Berita Acara Pemeriksaan dan Persetujuan) oleh kepala seksi atau bidang, setelah pembuatan BAP dan disetujui oleh Kepala Seksi atau Kepala Bidang maka akan diserahkan kepada Kepala Divisi Keimigrasiaan untuk persetujuan permohonan. Setelah permohonan disetujui oleh Kepala Divisi Keimigrasian lalu diserahkan ke Lantaskim untuk diserahkan ke bagian cetak paspor.

Bagian cetak paspor menyangkut cetakan halaman paspor dan uji kualitas paspor yang sudah jadi akan diserahkan kepada kepala kepala kantor untuk penandatangan SPRI. Setelah paspor ditanda tangani oleh kepala kantor maka pemohon kembali lagi kepetgas loket untuk penyerahan SPRI dan tanda terima SPRI setelah semua prosedur telahdilaksanakan maka paspor akan diserahkan ke Seksi Informasi Sarana Keimigrasian (Infokim) untuk berkas SPRI. Prosedur pelayanan pembuatan paspor dapat digambarkan seperti berikut:

Gambar 3.1
Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor RI



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung Tahun 2012.

Berdasarkan gambar di atas, bahwa proses pembuatan paspor dimulai dari pemohon mengambil dan mengisi formulir kemudian mengambil nomor antrian sesuai tahapan. Untuk selanjutnya ke petugas loket, disana ada penerimaan dan pemeriksaan berkas, memindaian dokumen, pengecekan daftar cegah tangkal dan cetak tanda terima permohonan. Untuk pra permohonan bisa juga melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* yaitu pengecekan daftar cegah tangkal kemudian cetak tanda terima pemohon. Proses selanjutnya melakukan pembayaran kemudian pengambilan foto, 10 sidik jari, wawancara dan

tanda tangan paspor oleh pemohon. Setelah selesai semua kemudian pencetakan paspor kemudian ditanda tangani oleh kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Paspor sudah jadi dan bisa diambil dipetugas loket.

Dalam hal ini permohonan pengajuan pembuatan paspor RI diajukan pada Lantaskim, demi kelancaran pelayanan petugas menghimbau pada setiap masyarakat agar mengajukan permohonan tersebut langsung pada loket pelayanan yang telah tersedia dan tidak melalui calo yang banyak berkeliaran di kantor-kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Cukup dengan melampirkan Kartu Tanda Pengenal (KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Surat Nikah (bagi yang sudah menikah) dan Rekomendasi dari atasan (bagi pegawai swasta atau Pegawai Negeri Sipil) permohonan pengajuan paspor RI sudah dapat diproses.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung setiap harinya melayani pembuatan paspor dan setiap bulannya terkadang mengalami kenaikann dan penurunan dalam hal jumlah pemohon pembuatan paspor. Berikut adalah data pemohon dari tahun 2010-2012, sebagai berikut:

Tabel 3.2
Daftar Data Pemohon Pembuatan Paspor
Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Bulan	Tahun		
	2010	**2011**	**2012**
Agusutus	9.072	4.493	4.734
September	4.278	5.371	6.080
Oktober	4.959	5.224	7.495
November	5.264	6.179	7.145
Desember	7.913	6.636	8.281
T O T A L	**31.486**	**27.903**	**33.375**

(Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung)

Dari data di atas, bahwa setiap tahunnya mengalami kenaikan dan penurunan dalam hal jumlah pemohon pembuatan paspor/paspor *online*. Jumlah tahun 2010 selama 5 bulan sebanyak 31.486 pemohon dan pada tahun 2011 mengalami penurunan menjadi 27.903 pemohon, kemudian mengalami kenaikan kembali pada tahun 2012 sebanyak 33.375.

Petugas menemukan kendala yang cukup mengganggu kelancaran pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dalam hal pengajuan permohonan. yaitu dengan begitu banyaknya permohonan yang masuk setiap harinya maka petugas loket tersebut terpaksa membatasi waktu penerimaan permohonan sampai dengan pukul 2 siang.

Hal tersebut cukup menyebabkan masyarakat yang telah datang dari lokasi yang cukup jauh menjadi kecewa dan marah, karena pada saat dia datang di atas pukul 2 siang, petugas loket tidak dapat menerima berkas permohonan yang telah dia persiapkan.

3.1.2.3 Prosedur Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Permohonan *online* (Pra Permohonan) dapat mengakses www.imigrasi.go.id atau www.bandung.imigrasi.go.id dengan prosedur sebagai berikut:

1. Tekan Link “Pra Permohonan” pada halaman utama fasilitas pra permohonan SPRI yang terdapat di gambar 3.2, dibawah ini;

Gambar 3.2
Pra Permohonan SPRI

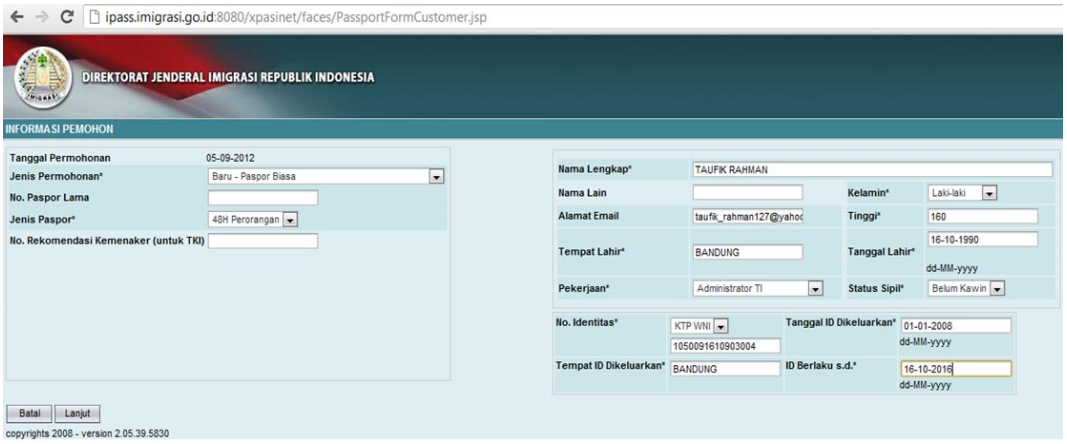


Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id tahun 2012

Gambar di atas menampilkan menu utama pada layanan paspor *online*, terdapat beberapa pilihan sub menu yang bisa diakses. Untuk melakukan pra permohonan, tekan link pra permohonan personal.

2. Pengisian data harus lengkap

Gambar 3.3
Informasi Pemohon

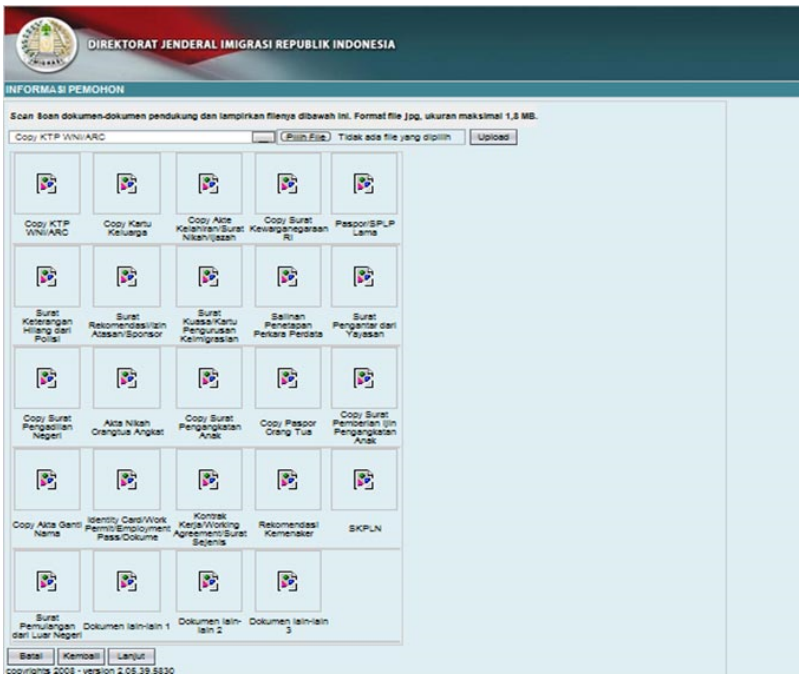


Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id tahun 2012

Pada gambar 3.3 di atas, yaitu pengisian informasi pemohon diantaranya pemilihan Kanim sesuai dengan tempat pemohon akan melakukan pembuatan Paspor. Setelah itu pilih Jenis Permohonan yang diinginkan. Kemudian isi No.Paspor Lama, jika jenis permohonan adalah Perpanjangan/Penggantian Paspor atau Perubahan. Perhatikan tanda '*' dimana berarti field data tersebut harus diisi. Untuk Tempat Dikeluarkan, Tanggal Dikeluarkan, Berlaku s/d adalah berhubungan dengan Data KTP.

3. Pilih jenis dokumen yang akan diupload.

Gambar 3.4
Input Data Permohon

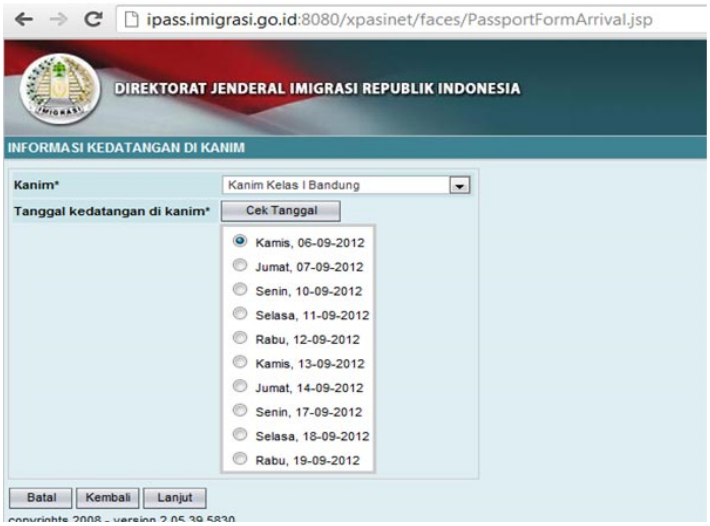


Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id tahun 2012

Pada gambar input data pemohon, yaitu melampirkan data pemohon dengan cara mengupload *Copy* KTP WNI, *Copy* Kartu Keluarga, *Copy* Akte Kelahiran/Surat Nikah/Ijazah yang berbentuk gambar. Jika dokumen-dokumen tersebut tidak lengkap, maka pemohon tidak dapat melanjutkan.

4. Informasi Kedatangan Ke Kanim

Gambar 3.5
Informasi Kedatangan ke Kanim



Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id tahun 2012

Pada gambar di atas, pemilihan kanim sesuai dengan tempat pemohon yang akan melakukan pembuatan paspor dan tekan tombol cek tanggal kedatangan pemohon untuk datang ke kanim. (tidak termasuk sabtu dan minggu serta hari libur). Setelah melakukan proses di atas, selanjutnya memilih tanggal untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

5. Masukan Kode Verifikasi

Gambar 3.6
Verifikasi

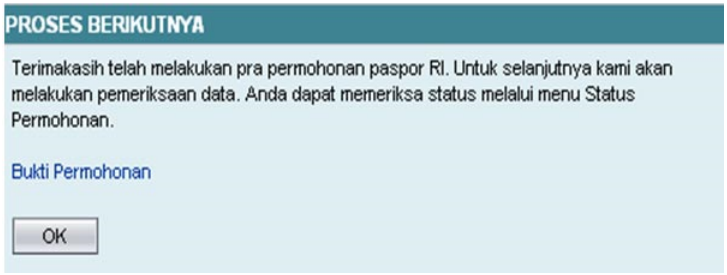


Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id tahun 2012

Gambar di atas, sebelum menyelesaikan proses pra permohonan pembuatan paspor dengan memasukan kode verifikasi yang muncul dibagian atas, apabila kode yang dimasukkan salah maka harus diulang lagi sampai berhasil.

6. Aplikasi akan menampilkan pesan seperti terlihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 3.7
Tampilan Proses Berhasil



Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id tahun 2012

Gambar di atas merupakan tampilan pemberitahuan bahwa proses pra permohonan pembuatan paspor telah berhasil.

7. Klik bukti permohonan maka aplikasi akan menampilkan Tanda Terima Pra Permohonan dan tekan tombol Ok untuk selesai

Gambar 3.8
Tanda Terima Pra Permohonan



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 8-9
Jakarta Selatan
Tel. (021) 5208027 Fax. (021) 5205029

No. 1152000000608965

TANDA TERIMA PRA PERMOHONAN

Nama	: TAUFIK RAHMAN
Tempat/Tanggal Lahir	: BANDUNG 16-10-1990
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Diminta hadir pada Kantor Imigrasi	: Kanim Kelas I Bandung
Tanggal	: **Kamis, 06-09-2012**
Jam	: 8.00 s.d 11.00 Waktu Setempat
Alamat	: Jl. Suropati No. 82 Bandung
Telp	: (022)7275294
Fax	: (022)7275294

Catatan:
1. Pemohon yang datang diluar tanggal yang ditentukan, maka permohonan lewat internet yang sudah dilakukan tidak dapat dilanjutkan. Oleh karenanya Pemohon diharuskan membuat permohonan kembali.
2. Pemohon diwajibkan membawa dokumen persyaratan asli dan tanda terima pra-permohonan internet ini.

Sumber: http://bandung.imigrasi.go.id tahun 2012

Dari gambar di atas, yaitu tanda terima pra permohonan yang nantinya akan dijadikan bukti bahwa telah melakukan pra permohonan pembuatan paspor. Di dalamnya terdapat keterangan nama pemohon dan yang lainnya serta tanggal kapan dating ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk proses selanjutnya.

Untuk pemohon dibawah umur (Belum memiliki KTP) Lampirkan:

1. KTP + Paspor kedua orang tua
2. Akta nikah orang tua

Bagi pemohon yang bekerja melampirkan Surat rekomendasi dari Instansi tempat bekerja. Pemohon diwajibkan datang pada tanggal yang tertera pada tanda bukti pra permohonan dan mengambil no antrian di Kantor Imigrasi.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Peneliti menggunakan metode deskriptif, karena penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, (suatu studi penggunaan layanan paspor *online*), serta mendeskripsikan sejumlah konsep yang berkenaan dengan masalah penggunaan layanan paspor *online* tersebut. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang mempelajari dari tingkah laku manusia, khususnya orang-orang yang diteliti. Pemahaman orang yang diteliti mengenai tingkah laku manusia, peneliti harus dapat memahami proses interpretasi dan melihat segala sesuatu dari sudut pandang yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Kegiatan yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis tentang

penggunaan layanan paspor *online*. Peneliti dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penggunaan layanan paspor *online* terhadap masyarakat agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Peninjauan yang dilakukan langsung pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi non partisipan

   Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan. Peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung (Suatu studi penggunaan layanan paspor *online)*

b. Wawancara *(Interview)*

   Wawancara merupakan satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari informan yang bersangkutan. Dalam melakukan wawancara ini peneliti menyiapkan daftar pertanyaan agar isu yang akan digali tidak keluar dari konteks. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan terstruktur dengan alat bantu

berupa laptop dan catatan-catatan lainnya. Untuk menggali informasi tambahan dari informan, peneliti melakukan dialog melalui tatap muka dengan cara merekam percakapan, telepon, *email* dan melalui *Yahoo Messenger* dan media *access* lainya.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive*. Teknik penentuan informan yang telah ditentukan oleh bagian-bagian pelayanan paspor *online* yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri informan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Pengambilan informan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik berasal dari pejabat maupun pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Pertimbangan penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan sesuai dengan informan yang bersangkutan dalam pelayanan paspor *online*, ada dua penentuan yang dijadikan sebagai informan, yaitu:

Informan Aparatur:

1. Informan yang berperan sebagai penanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan paspor *online.*
2. Informan yang berperan sebagai operator atau *server* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung dalam menjalan pelayanan paspor *online.*
3. Informan yang berperan sebagai teknisi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung, dimana terjadi sebuah *problem* atau adanya kendala terhadap perangkat *hardware* maupun *software* informan inilah yang mengatasinya.

Informan Masyarakat:

1. Informan sebagai pengguna layanan paspor *online,* yang mengakses dan menggunakan layanan paspor *online.*
2. Informan sebagai pengguna layanan paspor *online,* yang mengakses dan menggunakan layanan paspor *online.*
3. Informan sebagai bukan pengguna layanan paspor *online,* yang belum pernah mengakses dan menggunakan layanan paspor *online.*

3.2.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang peneliti ambil adalah penelitian kualitatif, yang merupakan proses untuk analisis data dalam penelitian ini. Menganalisa penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan diantaranya :

Pertama, Peneliti mendapatkan data langsung dari subjek melalui wawancara mendalam tentang pelayanan paspor *online* tersebut di Kantor Imigrasi

Kelas I Kota Bandung, dimana data tersebut diambil dengan alat bantu seperti media elektronik, *media access*, jejaring sosial dan lain-lain. Kemudian dibuatkan transkipnya dengan mengubah hasil wawancara dari bentuk tulisan dari media *access* tersebut menjadi bentuk data secara *real*. Data yang telah didapat dibaca berulang-ulang agar penulis mengerti benar data atau hasil yang telah di dapatkan.

Kedua, peneliti menyusun sebuah kerangka awal analisis sebagai acuan dan pedoman dalam melakuakan *coding*. Dengan cara ini, peneliti kemudian kembali membaca transkip wawancara terhadap aparatur yang mengelola layanan paspor *online* dan melakukan perangkaian kata-kata untuk di jadikan bahan dijadikan skripsi, melakukan pemilihan data yang relevan dengan pokok pembicaraan terhadap aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung khususnya aparatur yang menenagani tentang pelayanan paspor *online*.

Pada penelitian ini, analisis dilakukan terhadap sebuah kasus yang diteliti. Peneliti menganalisis hasil wawancara berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal diungkapkan oleh aparatur. Data yang telah dikelompokan tersebut oleh peneliti dicoba untuk dipahami secara utuh dan ditemukan tema-tema penting serta kata kuncinya. Sehingga peneliti dapat menangkap pengalaman, permasalahan, dan dinamika yang terjadi pada subjek.

Ketiga, menguji asumsi atau permasalahan yang terdapat pada penggunaan paspor *online* terhadap data setelah kategori pola data tergambar dengan jelas, peneliti menguji data tersebut terhadap asumsi yang dikembangkan dalam penelitian ini. Pada tahap ini kategori yang telah didapat melalui analisis ditinjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan dalam Bab II, sehingga

dapat dicocokan apakah ada kesamaan antara landasan teoritis dengan hasil yang dicapai.

Keempat, mencari alternatif penjelasan data setelah kaitan antara kategori dan pola data dengan asumsi terwujud, peneliti masuk ke dalam tahap penjelasan dan berdasarkan kesimpulan yang telah didapat dari kaitannya tersebut, peneliti merasa perlu mencari suatu *alternative* penjelasan tentang proses pelayanan paspor *online* kepada masyarakat, apa permasalahannya dan bagaimana penyelesaiannya, Sebab dalam penelitian kualitatif memang selalu ada *alternative* penjelasan yang lain. Dari hasil analisis, ada kemungkinan terdapat hal-hal yang menyimpang dari asumsi atau tidak terfikir sebelumnya. Pada tahap ini akan dijelaskan dengan *alternative* lain melalui referensi atau teori-teori lain. *Alternative* ini akan sangat berguna pada bagian pembahasan, kesimpulan dan saran.

Kelima, menulis kembali hasil penelitian penulisan data yang di dapat di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam penggunaan pelayanan paspor *online* terhadap masyarakat, data-data yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu penulis unntuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang dibuat telah selesai. Dalam penelitian ini, penulisan yang dipakai adalah presentase data yang didapat yaitu, penulisan skripsi hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dan observasi dengan subjek dan *significant other.* Proses dimulai dari data-data yang diperoleh dari pelayanan paspor *online* dan *significant other*, dibaca berulang kali sehingga penulis mengerti benar permasalahanya, kemudian dianalisis, sehingga didapat gambaran mengenai penghayatan pengalaman dari

subjek. Selanjutnya dilakukan interprestasi secara keseluruhan, dimana di dalamnya mencangkup keseluruhan kesimpulan dari hasil penelitian.

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, yang beralamat di Jl. Surapati 82, Bandung 40122 Telp: (022) 7272081.

Sedangkan waktu penelitian dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

Waktu / Kegiatan	2012	2013						
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
Pengajuan Judul Penelitian								
Pengajuan Skripsi								
Seminar Skripsi								
Pengajuan surat ke tempat penelitian								
Pelaksanaan penelitian								
Penulisan Skripsi								
Sidang Skripsi								