

TUGAS AKHIR

PENERAPAN DIMENSI PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BITUNG

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Studi Program D III
Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado**

Oleh :

Claudia M. Lengkey

NIM : 12063003



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
TAHUN 2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN DIMENSI PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BITUNG**

Oleh :

Claudia M. Lengkey

NIM : 12 063 003

Manado, September 2015

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Maxi D. Gahung, SE.MM

NIP. 1960 0519 199403 1 001

Radjab Djamali, SE.MSi

NIP. 1962 1215 199202 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini di buat oleh **Claudia M. Lengkey** dan telah disetujui dan disidangkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado, pada tanggal 3 September Tahun 2015.

Disahkan Oleh

Ketua Penguji,

Margaretha N. Warokka,SE.,MBA

NIP. 1960 1117 198803 2 002

Penguji I

Penguji II

Deisy C.Andih,SE.,MSi

NIP. 1975 1211 200003 2001

Mirjam P. Tenda,SPd.,MHum

NIP. 1968 0604 199903 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,

Drs. Robert D. Towoliu, MSc

NIP. 1955 0401 198811 1 001

ABSTRAK

Lengkey Claudia, September 2015 *Penerapan Dimensi Pelayanan Pengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas II Bitung*. Jurusan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Manado, Pembimbing I : Maxi D. Gahung, SE.,MM dan Pembimbing II : Radjab Djamali,.SE.,MSi.

Pelayanan Publik merupakan salah satu isu sentral yang berkembang di sector public. Hal ini sering terjadi seiring dengan proses demokratis yang meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka selaku pembayar pajak. Sehingga aparatur pemerintah memiliki obligasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara prima dan bertanggung jawab. Salah satu jenis pelayanan publik tersebut adalah pelayanan administratif yang komponennya adalah pembuatan paspor. Kantor Imigrasi sebagai kepanjangan tangan Departemen Hukum dan HAM RI yang secara langsung berhadapan dengan pemohon paspor sangat di perlukan kinerja penyelenggaraan pelayanannya. Oleh karenanya, terdapat tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke arah yang lebih konstruktif dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan warganegara.

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui seperti apa Penerapan Dimensi Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas II Bitung. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskripsi narasi yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti, data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku,dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kantor Imigrasi

ABSTRACT

Lengkey Claudia, September 2015 . *Application of Management Service Passport in Immigration Office Bitung* . Department Of Tourism, Study Program of Business Travel, Manado State Polytechnic, Supervisor I : Maxi D. Gahung, SE.,MM and Supervisor II : Radjab Djamali,.SE.,MSi.

Public Services one of the central issues that developed in the public sector. It often occurs along with the democratic processes that increase public awareness of their rights as taxpayers. So that government officials have the obligation to organize public services are excellent and responsible. One type of public services are administrative services whose components are the manufacture of passports . Immigration Office as an arm of the Ministry of Law and Human Rights of Indonesia that directly confront the passport applicant is in need of service implementation performance. Therefore , there are demands to improve the quality of service to a more constructive and oriented to meeting the needs of citizens.

The aim of this study was to determine the *Application of Management Service Passport in Immigration Office Bitung*. This type of research is the narrative description that provides a description or explanation of the exact objectively related to the actual state of the object under investigation , Data used consisted of primary data, interviews and direct observation in the field and secondary data sourced from books, documents/records/ reports and legislation relating to the problems examined.

Keywords : Public Service, Immigration Office

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada TUHAN Yang MAHA ESA yang telah memberkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari tanpa doa dan usaha yang keras, Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan. Judul Tugas Akhir yang Penulis Ajukan adalah “ Penerapan Dimensi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bitung”

Penulisan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Memperoleh gelar Ahli Madya Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Manado. Dalam Penyusunan Tugas Akhir, Penulis menyadari keterbatasan penulis yang tidak dapat bekerja sendiri tanpa bantuan, petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak yang terkait, maka tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak. Ir. Jemmy Rangan, MT, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Drs. Robert D. Towoliu, MSc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
3. Ibu. Ir. Telly H.I Kondo, Msi, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
4. Bapak Maxi D. Gahung, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak Radjab Djamali, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Politeknik Negeri Manado yang telah membantu selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Bapak dan Ibu Serta Staff Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Bitung yang telah memberikan pengajaran serta membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Buat Keluarga Terutama Papa, Mama, adik dan Juga Oma yang senantiasa memberikan Doa dan motivasi serta dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

9. Serta semua pihak dan juga teman-teman sekalian terutama di jurusan usaha perjalanan wisata yang turut memberikan dukungan kepada penulis.
10. Buat teman-teman seperjuangan yang turut membantu, Christ, Ing, Jov, June, Glo, Lois, Tiwi, Farah, Inggrid, Ka Rya, Cinday, Fisher & Gad yang turut memberikan dukungan.

Semoga TUHAN Yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik akan penulis terima dengan senang hati guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhirnya, hanya kepada TUHAN penulis serahkan segalanya. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Bitung, Agustus 2015

Penulis

Claudia M. Lengkey

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO & DEDIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
LAMPIRAN.....	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan Publik.....	5
B. Pengertian Dimensi Pelayanan	6
C. Pengertian Kedisiplinan.....	7
D. Jasa	8
E. Dokumen Perjalanan.....	8
F. Definisi Paspor.....	9
G. Jenis – Jenis Paspor.....	11

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
B. Metodologi Penelitian	13
C. Data dan Sumber Data	13
D. Teknik Pengumpulan Data	13

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	15
B. Hasil dan Pembahasan	25

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	30
B. Saran	30

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
4.1	Kantor Imigrasi Bitung	15
4.2	Struktur Organisasi & Job Description	18
4.3	Standar Operasional Prosedur (SOP)	21
4.4	Ruang Tunggu	23
4.5	Tempat Parkir	23

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
4.1	Laporan Statistik PASPOR RI	24
4.2	Tanggapan Responden	26

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasca krisis moneter dan politik tahun 1997 dan 1998, Indonesia memasuki sebuah fase transisi dari rezim pemerintahan yang intervensionis otoritarian menjadi negara yang lebih demokratis. (Nordholt dan Samuel, 2004:1). Proses demokratisasi membawa negara ini untuk mulai menghormati hak-hak warganegara, salah satunya melalui upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, seperti melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Pembuatan paspor merupakan jenis pelayanan publik yang tidak dapat disediakan melalui mekanisme pasar atau hanya dapat dilakukan oleh instansi pemerintah yang berkewenangan dalam hal ini Kantor Imigrasi yang berada di bawah koordinasi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk memperlakukan warga masyarakat secara adil dalam bentuk penyediaan pelayanan pembuatan paspor yang prima dan berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh

aspek pelayanan. Adapun isu yang berkembang di masyarakat bahwa pengurusam Paspor, Visa, kITAS dll, di kantor imigrasi bitung adalah sulit dan rumit. Isu- isu lainnya yang ikut berkembang di masyarakat ialah kedisiplinan petugas yang menjadi penentu pelayanan public. Dimana kedisiplinan tersebut sangat menonjol dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini keoptimalan dalam pelayanan public sangat menentukan seperti apakah pelayanan tersebut sudah sesuai standar kualitas pelayanan yang di inginkan. untuk itulah penulis mengangkat masalah ini sebagai latar belakang penulisan, dengan mengamati dan mengobservasi pelayanan dalam pengurusan paspor dan lain-lain. Pelayanan keimigrasian seperti paspor merupakan proses sosial dan manajerial karena Kantor Imigrasi dan Pemohon Paspor memperoleh kebutuhan dan harapan mereka dengan mengkreasi, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain atau terdapat kebutuhan interaksi yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Urgensi pelayanan publik semakin meningkat dalam era globalisasi sekarang ini dan peningkatan dalam berbagai aspek kehidupannya, terlebih lagi dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah membuka akses informasi kepada segenap lapisan masyarakat (*information society*), dimana rakyat telah dapat membandingkan pelayanan publik antar berbagai negara dan sebagai konsekuensinya tuntutan pelayanan publik yang semakin berkualitas tidak dapat dihindari lagi. Demikian halnya melalui pergeseran-pergeseran yang terjadi dalam era globalisasi akan membentuk konsumen individual dimana hal ini harus direspon dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini dapat dipahami bahwa pelayanan publik akan mengalami tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

yang diberikan oleh organisasi publik. Hal di atas tentunya menarik untuk di teliti dan di analisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kota Bitung dalam memberikan pelayanan paspor seperti yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Bitung dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) dan tingkat kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pelayanan. Dimana petugas imigrasi bagian lantaskim tidak datang pada waktu kerja yang sudah di tentukan, sehingga menghambat pelayanan pengurusan paspor.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok masalah adalah :

Kurangnya tingkat kedisiplinan petugas bagian lantaskim dalam pelayanan pengurusan paspor di kantor imigrasi bitung.

C. Tujuan Penulisan

Menerapkan dimensi pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Bitung.

D. Manfaat Penulisan

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penulisan dan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat bagi Politeknik, Sebagai informasi dan pengetahuan khususnya jurusan Pariwisata terhadap kualitas pelayanan public.
2. Manfaat bagi Mahasiswa, kiranya dalam tugas akhir ini dapat memberikan banyak informasi dan pengetahuan tentang apa itu standar kualitas pelayanan public.
3. Manfaat bagi Institusi, diharapkan dari tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kantor imigrasi untuk melayani masyarakat sesuai dengan kualitas pelayanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Landasan Teori

A. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintah terkait lainnya.

3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan publik. Atau juga disebut “pelayanan prima”..

B. Pengertian Dimensi Pelayanan

Dimensi Pelayanan merupakan alat ukur untuk mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan diterapkan. Dimensi pelayanan merupakan hal yang sering di pakai untuk mengukur apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan yang di terapkan. Ada 5 dimensi yang sering di gunakan sebagai alat ukur, dalam suatu pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan. Reability, Tangible, Assurance, Responsiveness dan Emphaty. Kelima dimensi inilah yang sering digunakan untuk mengukur, seberapa jauh kualitas pelayanan di terapkan baik dalam pelayanan public atau pelayanan prima.

C. Pengertian Kedisiplinan

Menurut pendapat Alex S. Nitisemito (1984: 199) Kedisiplinan adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis.

Disiplin adalah latihan watak dan batin agar segala perbuatan seseorang sesuai dengan peraturan yang ada (poerwadarminta 1976 : 9)

Menurut Dolet Unaradjan dalam bukunya “Manajemen Disiplin” , Disiplin ialah upaya sadar dan bertanggung jawab dari seseorang untuk mengatur , mengendalikan, dan mengarahkan tingkah laku dan sikap hidupnya agar membuahkan hal-hal yang positif baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

Disiplin Diri adalah suatu ciri atau tanda dari kematangan pribadi yang begitu luas. Disiplin itu sendiri adalah produk dari pembinaan dan pendidikan.

Disiplin Kerja dapat di definisikan sebagai salah satu sifat menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila melanggar tugas dan wewenang yang telah di berikan kepadanya.

(Siswanto Sastrohadiwiryo (2001 : 291)

D. Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (kotler 1994)

E. Dokumen Perjalanan

Dokumen Perjalanan ialah surat keterangan yang dipergunakan selama dalam perjalanan yang menerangkan orang yang namanya tercantum pada surat keterangan tersebut, baik kebangsaannya, jabatannya, Identitasnya, keterangan khusus sehubungan dengan perjalanan yang di keluarkan oleh pemerintah yang berwenang untuk masing-masing dokumen tersebut. (Yoeti 1995)

F. Definisi Paspor

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain.

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia.

Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut:

Dalam bahasa Indonesia:

"Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Dalam bahasa Inggris:

"The Government of the Republic of Indonesia requests to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection."



Gambar 2.1

G. Jenis – Jenis Paspor

Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda.

1. Paspor Biasa (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), Paspor Biasa diberikan kepada Warga Negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar dan atau masuk ke wilayah Negara Republik Indonesia, Paspor Biasa diberikan atas dasar permintaan, Paspor Biasa berlaku paling lama 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan. Paspor Biasa terdiri dari dua jenis yaitu 48 (empat puluh delapan) halaman dan 24 (dua puluh empat) halaman untuk Warga Negara Indonesia. Paspor 24 (dua puluh empat) halaman diberikan kepada Calon Tenaga Kerja Indonesia yang akan bekerja ke Luar Negeri.dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
2. Paspor Dinas (bersampul biru), Paspor ini diterbitkan untuk kalangan teknisi dan petugas administrasi dari suatu misi diplomatik seperti kedutaandan konsulat ataupun bagi pegawai negeri / pemerintah yang sedang melaksanakan tugas ke luar negeri. Pemegang paspor jenis ini mendapatkan beberapa kemudahan yang tidak dimiliki oleh pemegang paspor biasa. Di Indonesia, paspor ini diberi sampul berwarna biru dan dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri setelah mendapat izin dari Sekretariat Negara. Pemberian Paspor Dinas dilakukan oleh Menteri Luar Negeri atau Pejabat yang ditunjuk, Paspor Dinas berlaku 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan
3. Paspor Diplomatik (bersampul hitam), Paspor Diplomatik diberikan kepada Pegawai Negeri, Pejabat Negara tertentu yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Negara Republik Indonesia untuk melaksanakan tugas diplomatik, Paspor Diplomatik diberikan juga istri

atau suami dan anak dari Pegawai Negeri atau Pejabat Negara atau Warga Negara Indonesia tertentu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Permintaan Paspor Diplomatik diajukan kepada Menteri Luar Negeri atau Pejabat yang ditunjuk, Paspor Diplomatik berlaku 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan. dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri.

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

A. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas II Bitung . Jl. Sam Ratulangi - Bitung

2. Waktu Penelitian

Maret – Juli 2015

B. METODOLOGI PENULISAN

Metode yang digunakan adalah metode Deskriptif Narasi. memberikan gambaran atau penjelasan dari objek yang diteliti.

C. DATA DAN SUMBER DATA

1. Data Primer

Data Primer diperoleh melalui observasi dan wawancara. Tempat dimana menjadi objek penelitian penulis.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tanpa survey atau pengamatan langsung. Data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen lain atau buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

D. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

1. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung di lapangan pada suatu permasalahan yang ditinjau.

2. Metode Wawancara/ Interview

Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan informasi dan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak yang bersangkutan.

3. Kuesioner

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Bitung

Kantor Imigrasi Kelas II Bitung dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI. Nomor M.05-PR.07.04 Tahun 1984 Wilayah kerja Kantor Imigrasi Bitung mencakup Kota Bitung dan 2 kecamatan pada Kabupaten Minahasa Utara yaitu Kecamatan Kauditan dan Kecamatan Kema. Peresmian Kantor Imigrasi dilakukan oleh Kakanwil Sulutteng tanggal 07 September 1984 di Bitung.



Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Kelas II Bitung

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Bitung

Pertama kali Kantor Imigrasi Bitung adalah sebuah pos pemeriksaan Imigrasi yang merupakan bagian dari Kantor Imigrasi Manado, seiring dengan berjalannya waktu dan kota bitung mengalami perubahan dari sebuah kota kecamatan menjadi Kota Administratif maka pertumbuhan ekonomi dan social kependudukan juga ikut berkembang juga pendatang baik lokal maupun Warga Negara Asing baik pelaku Usaha maupun ABK Asing baik Visitor maupun ABK yang melakukan

kegiatan di perairan Indonesia. Gedung Pos Imigrasi Bitung berada di Area Pelabuhan Laut Bitung dengan system sewa guna, namun setelah terbentuk Kantor Imigrasi Kelas II Bitung, Gedung Kantor pindah menempati gedung baru di Jalan Dr. Sam Ratulangi Bitung sejak tahun sampai dengan sekarang.

Di dalam wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Bitung terdapat beberapa hal yang strategis baik pemerintahan, BUMN maupun perusahaan swasta dan memacu perkembangan perekonomian yang cepat, Letak Pelabuhan Bitung yang merupakan Pelabuhan Samudera menjadi tolak ukur kemajuan di wilayah bitung, hal ini karena letaknya yang strategis baik secara nasional, regional, maupun internasional, terbukti dengan perkembangan Wilayah Bitung yang tadinya merupakan sebuah kecamatan menjadi sebuah kota madya yang mendapat julukan kota minapolitan, hal ini akibat dari banyaknya bermunculan perusahaan bertaraf nasional bahkan internasional, baik pengolahan hasil perairan seperti pengolahan ikan, pengalengan ikan dan hasil laut lainnya maupun sumber daya alam lain yang ikut menopang perekonomian seperti perusahaan dibidang pengolahan minyak nabat, karbon aktif, konstruksi, galangan/dok kapal dan juga pariwisata yang bertaraf internasional yang selalu dikunjungi oleh wisatawan mancan Negara untuk menikmati keindahan panorama alam baik ddaratan atau diperairan, baik permukaan ataupun dilakukan dengan penyelaman karena menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari Jepang dan Natonal Geografi di sebutkan bahwa Kehidupan dasar laut Selat Lembeh dan sekitarnya memiliki kehidupan laut yang langka yang hanya bias ditemukan di wilayah itu. Juga kehidupan social budaya yang ada di Wilayah kota bitung yang heterogen dengan berbagai suku dan agama hidup berdampingan dengan damai menjadi daya tarik baik pelaku usaha raupun masyarakat lainnya yang mencoba merubah nasib dan kehidupan baik bekrja sebagai tenaga kerja maupun social budaya sebagai pendatang baik lokal maupun Warga Negara Asing.

Dengan potensi yang demikian itu, keberadaan Kantor Imigrasi Bitung menjadi kebutuhan bagi perkembangan wilayah tersebut. Sebelum adanya Kantor

Imigrasi Bitung, masyarakat yang memerlukan pelayanan keimigrasian harus pergi ke Kantor Imigrasi Manado yang berjarak sekitar 50 km dengan waktu tempuh satu setengah jam, maka dengan di bentuknya Kantor Imigrasi Bitung berarti dapat di lakukan efisiensi waktu dan biaya yang selama ini menjadi beban masyarakat di wilayah bitung. Di sisi lain, pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian yang dalam hal ini tugas pengawasan keimigrasian menjadi lebih terjangkau , efektif dan efisien dengan Sumber Daya Manusia yang ada dengan segala keterbatasannya pada Kantor Imigrasi Bitung.

JOB DESCRIPTION

Bagian Tata Usaha;

Tugas : melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga KANIM.

Fungsi :

- a) Melakukan urusan kepegawaian;
- b) Melakukan urusan keuangan;
- c) Melakukan urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga.

2. Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian;

Tugas : melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan Sarana Komunikasi Keimigrasian dilingkungan KANIM yang bersangkutan berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi :

- a) melakukan pengumpulan, penelaahan, analisis data, evaluasi, penyajian dan penyebarannya untuk menyelidiki keimigrasian;
- b) melakukan pemeliharaan, pengamanan dokumen keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.

3. Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian;

Tugas : melakukan kegiatan keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian dilingkungan KANIM yang bersangkutan berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi :

- a) melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali;
- b) melakukan peentuan status keimigrasian bagi orang asing yang berada di Indonesia;
- c) melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan.

4. Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian;

Tugas : melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing dilingkungan KANIM yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi :

- a) melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing;
- b) melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

3. Visi dan Misi

Visi Kantor Imigrasi Bitung

MASYARAKAT MEMPEROLEH KEPASTIAN HUKUM

Misi Kantor Imigrasi Bitung

MENJADIKAN INSAN IMIGRASI YANG BERWIBAWA DAN
BERMARTABAT

MOTTO

MELAYANI DENGAN SETULUS HATI, CEPAT DAN BETUL

JANJI LAYANAN

1. KEPASTIAN PERSYARATAN
2. KEPASTIAN BIAYA
3. KEPASTIAN WAKTU PENYELESAIAN

4. Prosedur Pelayanan Paspor

SOP (Standar Operasional Prosedur) Paspor



Gambar 4.3

Permohonan Pembuatan Paspor dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan :

- kartu tanda penduduk yang masih berlaku.
- kartu keluarga.
- akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis.
- surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- surat rekomendasi permohonan paspor calon tenaga kerja Indonesia yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi atau Kabupaten/kota.
- Paspor biasa lama, bagi yang telah memiliki Paspor biasa.
- Mengisi Surat Pernyataan Suami bagi Wanita yang telah menikah dan Surat pernyataan Orang Tua bagi anak-anak di bawah umur.

Bagi anak – anak dibawah umur atau belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) :

- a. kartu tanda penduduk ayah atau ibu yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. kartu keluarga.
- c. akta kelahiran atau surat baptis.
- d. akta perkawinan atau buku nikah orang tua.

Persyaratan penggantian paspor basa karena hilang arau rusak :

- a. Melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian setempat.
- b. Melapor ke seksi pengawasan dan pemindahan keimigrasian untuk memberikan keterangan tentang kerusakan atau kehilangan paspor yang dituangkan dalam berita acara pemeriksaan (BAP).
- c. Berkas yang bersangkutan di teruskan ke Kepala Kantor wilayah Kementrian Hukum dan HAM untuk mendapatkan keputusan.
- d. Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Ham dapat berupa persetujuan atau penolakan atau penundaan.
- e. Apabila pemohon penggantian disetujui persyaratan dan prsoses penyelesaian dapat di laksanakan.

5. Fasilitas, Sarana dan Prasarana di Kantor Imigrasi Kelas II Bitung

Adapun fasilitas yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas II Bitung :



Gambar 4.4 Ruang Tunggu dengan fasilitas AC, Wifi, TV



Gambar 4.5 Tempat Parkir

Serta fasilitas lain berupa :

1. Computer untuk Pelayanan (5 Buah).
2. Mesin Printer (2 Buah).
3. Kamera
4. Toilet.
5. Mesin Scan (2 Buah).
6. Mesin Fingerscan.
7. Kendaraan.

6. Tabel 4.1 Laporan Statistik PASPOR RI

Pengeluaran	Paspur RI / 48 Hal		Kel	Paspur 24 Hal		Kel	SPLP	
	Perorangan			Perorangan			L	P
	L	P		L	P			
Untuk Pertama Kali	67	73	-	-	1	-	-	-
Ganti Yang Habis Berlaku	31	23	-	-	-	-	-	-
Ganti Yang Rusak	1	-	-	-	-	-	-	-
Ganti Yang Penuh	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganti Yang Di Laporkan Hilang	2	1	-	-	-	-	-	-
Ganti SPLP atau 24 ke 48	1	-	-	-	-	-	-	-
Rusak dalam Proses	2	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	104	97	0	0	1	0	0	0

Sumber : Kantor Imigrasi Bitung

B. Hasil dan Pembahasan

Memperhatikan latar belakang pada Bab 1 didapati pokok masalah sebagai berikut, yaitu kurangnya tingkat disiplin petugas bagian lantaskim yang mengurus tentang kelancaran pengurusan paspor, sehingga menyebabkan terlambatnya pengeluaran paspor sseperti yang di harapkan. Agar dapat meningkatkan disiplin maka petugas bagian lantaskim di kantor imigrasi bitung harus menerapkan 5 dimensi pelayanan.

Untuk itu Tabel 4.2 Menggambarkan tanggapan responden atas kualitas pelayanan di tinjau dari kelima dimensi pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Dimensi	Keterangan	Tanggapan	Jumlah Responden
Tangible	Pelayanan berupa ketersediaan fasilitas yang ada. -Ruang Tunggu yang Ber-AC, memiliki Tv. -Halaman Parkir. -Ruangan yang nyaman dan bersih.	Sangat Baik	10
		Baik	30
		Kurang	-
		Sangat Kurang	-
Reability	Kemampuan serta ketepatan memberikan pelayanan kepada pelanggan -Memberikan arahan kepada pemohon dalam pengisian surat pernyataan	Sangat Baik	-
		Baik	40
		Kurang	-
		Sangat Kurang	-
Responsiveness	Pelayanan yang diberikan harus reponsif, cepat, sopan , tepat. -Menjelaskan kepada pemohon persyaratan apa saja yang harus di penuhi bagi yang baru pertama membuat paspor. -Adanya umpan balik antara petugas dan pemohon	Sangat Baik	-
		Baik	15
		Kurang	25
		Sangat Kurang	-
Assurance	Jaminan Pelayanan yang diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas -menanggapi dengan cepat jika pemohon bertanya sesuatu seputar pembuatan paspor - kedisiplinan waktu petugas dalam pelayanan	Sangat Baik	-
		Baik	10
		Kurang	30
		Sangat Kurang	-
Emphaty	Wujud sikap perhatian kepada masyarakat -memberikan informasi , misalnya jika ada pemohon yang bertanya tempat lokasi fotocopy	Sangat Baik	10
		Baik	30
		Kurang	-
		Sangat Kurang	-

Sumber Data : Olahan Sendiri

Berdasarkan Tabel 4.2 Maka dapat di simpulkan bahwa :

a. Reliability

kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan dalam menepsti janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimkan kesalahan. Suatu pelayanan akan bisa bertahan lama dan berhasil kalau dalam pelayanannya di barengi dengan Prinsip Kejujuran. Dalam hal ini Kantor Imigrasi merupakan Unit Pelaksana Pemerintah yang bertugas melayani masyarakat umum, sehingga kejujuran sangatlah penting. Di dimensi ini terlihat 40 responden yang memberikan tanggapan baik Dalam hal ini para pegawai berhasil memberikan pelayanan yang baik kepada para pemohon.

b. Tangible

Menyangkut kemampuan Kantor Imigrasi Kelas II Bitung untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilam dan kemampuan saran dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta buktii nyata dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi Jasa. Sebagai Unit Pelaksana pemerintah fasilitas serta prasarana yang mendukung akaan menimbulkan citra yang baik dari masyarakat umum kepada Pemerintah dalam melayani masyarakat umum.

1. Peralatan dan Teknologi Online System

Kantor Imigrasi melengkapi computer –komputer dengan internet, karena dalam pembuatan paspor harus secara online.

2. Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kantor Imigrasi Bitung melengkapi ruang pelayanan dengan berbagai fasilitas seperti AC, wifi, TV guna kenyamanan para pemohon.

Dalam dimensi Tangible ini terdapat sekitar 30 responden yang memberikan tanggapan baik. Dalam hal ini Kantor Imigrasi memberikan pelayanan berupa fasilitas cukup baik.

c. Responsiveness

Memberikan tanggapan terhadap pelanggan (pemohon) adalah salah satu hal yang harus dilakukan dalam pelayanan. Misalnya, Ada beberapa pemohon yang baru pertama kali dalam membuat paspor, sebagai petugas yang sudah menjadi bagian dalam pelayanan untuk mengarahkan pemohon Memberitahukan hal-hal apa saja yang harus dilakukan dalam pengurusan paspor, batas pemasukan dokumen, agar pemohon paham dengan prosedur yang ada dan mulai memahami apa yang harus dilakukan. Dengan begitu pemohon akan merasa nyaman dalam pelayanan. Di dimesni Responsiveness sekitar 25 responden memberikan respon kurang. Jika demikian kantor Imigrasi belum memberikan respon yang begitu baik kepada pemohon sehingga responden memberikan respon yang kurang dalam dimensi ini.

d. Assurance

Jaminan yang diberikan kepada pelanggan (pemohon). Petugas harus memiliki pengetahuan lebih, seputar pembuatan paspor, misalnya ada pemohon yang baru pertama kali membuat paspor terus menanyakan masa berlaku paspor berapa lama. Petugas harus bisa menjawab. Dimana jaminan melayani dengan baik dipenuhi. Kedisiplinan waktu juga hal yang paling menjadi jaminan, bahwa petugas melayani tepat dan cepat sesuai waktu. Kalau misalnya petugas sering terlambat, terus ada pemohon yang sudah menunggu dari tadi, tentu akan sangat mempengaruhi pelayanan. Dan tentu saja citra yang baik dalam pelayanan akan hilang hanya karena kurang disiplinnya waktu dari petugas. Dalam dimensi Assurance dapat dilihat sekitar 30 responden yang memberikan tanggapan kurang.. Dalam hal ini berarti Kantor imigrasi belum mampu memenuhi jaminan yang dijanjikan sehingga responden memberikan respon yang kurang. Dalam hal ini Tingkat kedisiplinan yang masih kurang diterapkan.

e. Emphaty

Wujud Kepedulian pegawai merupakan salah satu hal penting dalam pelayanan. Semakin tinggi pendapat seseorang biasanya semakin ingin diperlakukan khusus. Atau misalnya ada beberapa yang datang dengan permasalahan yang berbeda-beda . dengan cakap pegawai harus bisa mendengarkan dan memberikan solusi yang tepat dengan memberikan saran dan masukan. Di dimensi terdapat 30 responden baik, Berati ini Kantor imigrasi cukup baik,dalam memberikan empati kepada pemohon.

Dari kelima dimensi di atas, dimensi ke-empat **Assurance** sangat berhubungan dengan kedisiplinan pegawai, yang mana dimensi ini harus di terapkan agar proses pengurusan paspor dapat di jalankan sesuai waktu yang di tentukn. Jaminan inilah yang sangat di harapkan oleh para pemohon. Kelima Dimensi Pelayanan ini pada dasarnya identik dengan pelayanan jasa yang memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga proses pelayanan dari petugas harus di tingkatkan.

\

BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil dan pembahasan penulis mengambil kesimpulan :

Penerapan pelayanan pengelolaan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Bitung di terapkan ke dalam kelima dimensi pelayanan. kelima dimensi pelayanan tersebut adalah : ***Tangible*** (bukti nyata), ***responsiveness*** (daya tanggap), ***assurance*** (jaminan), ***reliability*** (kehandalan), dan ***emphaty*** (empati). Dalam table 4.2 dimensi ***Assurance***, yang sangat berkaitan erat dengan Kedisiplinan waktu Petugas dalam memberikan pelayanan, mendapatkan respon yang kurang, dapat disimpulkan bahwa Kedisiplinan waktu sangatlah kurang di terapkan dalam pelayanan, sehingga menyebabkan pelayanan pengelolaan paspor, menjadi terlambat diterbitkan.

B. Saran

1. Kantor Imigrasi II Bitung di harapkan bisa lebih meningkatkan kedisiplinan waktu dalam pelayanan dan mempertahankan pelayanan kepada masyarakat.
2. Dalam meningkatkan kedisiplinan petugas dalam pelayanan juga harus tetap menerapkan kelima dimesni pelayanan.

LAMPIRAN

(Kuesioner) Pendapat Masyarakat Tentang Penerapan Dimensi Pelayanan Publik

Bagaimana menurut Anda Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi kelas II Bitung ?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Bagaimana tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Menurut anda apakah kualitas pelayanan masyarakat sangat di perlukan ?

- A. Perlu
B. Tidak Perlu

Bagaimana tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Bagaimana tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Bagaimana tingkat ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Bagaimana tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |
| C. | |

Bagaimana tingkat kepedulian petugas kepada masyarakat ?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Bagaimana menurut Anda tentang Jaminan seperti Pelayanan yang Berkualitas ?

- | | |
|----------------|------------------|
| A. Sangat Baik | C. Kurang |
| B. Baik | D. Sangat Kurang |

Uraian Aktivitas Kerja

Tanggal	Bagian	Uraian Tugas	Masalah yang dihadapi	Penanggulangannya	Keterangan
2 Maret – April 2015	Tata Usaha	- Membuat Absen - Menetik surat - Menulis daftar Pembuat Paspur - Rekap Absen - Mengarsipkan dokumen	Mash kurang paham dengan pekerjaan yang di berikan. Beradaptasi dengan lingkungan kerja.	Bertanya kepada pegawai setempat dan di berikan arahan tentang pekerjaan yang di berikan.	
1 April – Mei 2015	Tata Usaha	- Membuat Absen - Menetik surat - Menulis daftar Pembuat Paspur - Rekap Absen - Mengarsipkan dokumen	-	-	-
1 Mei – Juni 2015	Tata Usaha	- Membuat Absen - Menetik surat - Menulis daftar Pembuat Paspur - Rekap Absen - Mengarsipkan dokumen	-	-	-

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ilyas Wirawan B Waluyo, Perpajakan Indonesia (Salemba Empat, 2007)

Tjiptono Fandy, Manajemen Jasa (CV.Andi, 2004.)

Drs. Oka. A. Yoeti, Tours and Travel Management (PT.Pradnya Paramita, 2004)

Nitisemito S. Alex, Manajemen Personalia (Ghalia Indonesia, 1984)

B. Siswanto *Sastrohadiwiry*o, DR, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (PT. Bumu Aksara, 2001)

Winardi, Istilah Ekonomi (Penerbit Mandar Maju, 1996)

W.J.S. poerdwadarminta, Kamus Umum Bahasa Indonesia (Balai Pustaka, 1997)

Peraturan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Konsep Pelayanan Publik dalam **SK Menpan No. 81/1993**

Web

<https://id.wikipedia.org/wiki/Paspor> (di akses tanggal 25 Agustus 2015)

<http://indiahono.blog.unsoed.ac.id/> (di akses tanggal 26 Agustus 2015)

MOTTO & DEDIKASI

Let not mercy and truth forsake you, bind them around your neck, write them on the tablet of your heart, And so find favor and high esteem in the sight of GOD and man.

(Proverbs 3 :3-4)

Janganlah kiranya kasih dan setia meninggalkan engkau! Kalungkanlah itu pada lehermu, tuliskanlah itu pada loh hatimu, maka engkau akan mendapat kasih dan penghargaan dalam pandangan Allah serta manusia.

(Amsal 3 :3-4)

This script dedicated to :

Herman Lengkey (**Dad**) , Terry Sondakh (**Mom**), Richard (**Lil Bro**),
Yohana Rumondor (**Grandma**), & Eddie Lengkey/alm (**Gandfa**) And
Of Course Thanks to **LORD JESUS**, who make everything possible.