

DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, Muhammad. Dkk. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Merdeka.
- Balai penelitian dan pengembangan hukum dan HAM https://survei.balitbangham.go.id/survey/event_result_component; diakses pada 01 Maret 2023.
- Cowen, J. (2020). Efektiviness and Efficiency in Higher Education. San Francisco: Jossey Bass Publisher.
- Dwiyanto, Agus. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Klaborasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eliyana, Anis. (2018). Pengantar manajemen dan aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Emzi. (2017). Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fadhy, Zuhrizal. (2016). Perbandingan Manajemen Sektor Pemerintah Dengan Sektor Swasta. Public Policy I. 2(2).
- Hardani, Andriani, H., & dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hayat. (2017). Manajemen pelayanan public. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada.
- Kementerian Agama RI. (2011). Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid I. Jakarta: Widya Cahaya.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Menteri Hukum dan HAM. (2004). Surat Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.02.PR.07 Tahun 2004 tanggal 09 Maret tahun 2004.
- Menteri Hukum dan HAM. (2009). Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.HH-02.GR.02.01 Tahun 2009, tanggal 20 Februari 2009 Tentang Tempat Pemeriksa Imigrasi.
- Moenir, A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy. (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Alfabeta.
- Munawaroh, Siti Khoirul. (2019). Manajemen Pendidikan Dalam Al-Qur'an (Studi Tematik). (Tesis Pasca Sarjana: IAIN Ponorogo).
- Ratminto dan Atika Septi Winarsih. (2012) Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 52, Tambahan Lembaran RI Nomor 5216. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 19 Tahun 2018. Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Jakarta.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 112, Tambahan Lembaran RI Nomor 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Revida, Erika, dkk. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Rohman, Abd. (2017) Dasar-Dasar Manajemen. Malang: CV. Intrans Selaras.
- S'aduttabi'in, (2018). Metode Pembelajaran Tauhid Analisis Ayat Kursi/Al-Baqarah 255. An-Najah. 2(1).
- Sawir, Muhammad. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik. Konsep, Teori dan Aplikasi. Sleman: Penerbit Deepublish Publisher.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2011) Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (2019). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Purbo Satrio

Jabatan/pekerjaan : Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual

Tanggal wawancara : Kamis, 14 November 2024

1. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual menyusun rencana pelayanan publik setiap tahunnya?
2. Bagaimana rencana pelayanan publik diintegrasikan dengan kebijakan pusat (Kementerian Hukum dan HAM atau Direktorat Jenderal Imigrasi)?
3. Apa saja jenis layanan utama yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II?
4. Apakah semua pegawai memahami SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku? Bagaimana pelatihannya?
5. Apakah ada mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayan paspor?
6. Apakah ada indikator kinerja yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan? Jika ya, apa saja indikator tersebut?
7. Seberapa sering evaluasi pelayanan publik dilakukan di kantor ini?
8. Bagaimana hasil evaluasi disosialisasikan kepada pegawai dan masyarakat?
9. Bagaimana Kantor Imigrasi menentukan kebutuhan masyarakat terkait layanan paspor?
10. Apakah ada target tertentu yang ditetapkan untuk jumlah layanan atau waktu penyelesaian pembuatan paspor?
11. Apa tahapan utama dalam pelayanan paspor di kantor ini, dan berapa waktu rata-rata untuk setiap tahap?
12. Bagaimana kantor menangani permohonan layanan paspor yang bersifat mendesak atau darurat?
13. Bagaimana cara kantor mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan paspor?
14. Apa langkah yang biasanya diambil kantor untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Stanley Richard Tutuarima

Jabatan/pekerjaan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tanggal wawancara : Jum'at, 08 November 2024

1. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas II menyusun rencana pelayanan publik setiap tahunnya?
2. Bagaimana rencana pelayanan publik diintegrasikan dengan kebijakan pusat (Kementerian Hukum dan HAM atau Direktorat Jenderal Imigrasi)?
3. Apa saja jenis layanan utama yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?
4. Apakah semua pegawai memahami SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku? Bagaimana pelatihannya?
5. Apakah ada mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik?
6. Apakah ada indikator kinerja yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan? Jika ya, apa saja indikator tersebut?
7. Seberapa sering evaluasi pelayanan publik dilakukan di kantor ini?
8. Bagaimana hasil evaluasi disosialisasikan kepada pegawai dan masyarakat?
9. Bagaimana Kantor Imigrasi menentukan kebutuhan masyarakat terkait layanan paspor?
10. Apakah ada target tertentu yang ditetapkan untuk jumlah layanan atau waktu penyelesaian pembuatan paspor?
11. Apa tahapan utama dalam pelayanan paspor di kantor ini, dan berapa waktu rata-rata untuk setiap tahap?
12. Bagaimana kantor menangani permohonan layanan paspor yang bersifat mendesak atau darurat?
13. Bagaimana cara kantor mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan paspor?
14. Apa langkah yang biasanya diambil kantor untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Muhdy Assegaf

Jabatan/pekerjaan : Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal keimigrasian

Tanggal wawancara : Jum'at, 08 November 2024

1. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual menyusun rencana pelayanan publik setiap tahunnya?
2. Bagaimana rencana pelayanan publik diintegrasikan dengan kebijakan pusat Kementerian Hukum dan HAM atau Direktorat Jenderal Imigrasi?
3. Apa saja jenis layanan utama yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?
4. Apakah semua pegawai memahami SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku? Bagaimana pelatihannya?
5. Apakah ada mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik?
6. Apakah ada indikator kinerja yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan? Jika ya, apa saja indikator tersebut?
7. Seberapa sering evaluasi pelayanan publik dilakukan di kantor ini?
8. Bagaimana Kantor Imigrasi menentukan kebutuhan masyarakat terkait layanan paspor?
9. Apakah ada target tertentu yang ditetapkan untuk jumlah layanan atau waktu penyelesaian pembuatan paspor?
10. APA tahapan utama dalam pelayanan paspor di kantor ini, dan berapa waktu rata-rata untuk setiap tahapan?
11. Bagaimana kantor menangani permohonan layanan paspor yang bersifat mendesak atau darurat?
12. Bagaimana cara kantor mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan paspor?
13. Apa langkah yang biasanya diambil kantor untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Fadly Kaimudin

Jabatan/pekerjaan : Staf Pelayanan Paspor

Tanggal wawancara : Kamis, 14 November 2024

1. Ceritakan pengalaman Anda saat harus menghadapi pelanggan yang marah atau frustasi. Bagaimana Anda menghadapinya?
2. Apa yang Anda lakukan jika pelanggan tidak memahami prosedur yang ada terkait pembuatan paspor?
3. Jika ada perubahan dalam peraturan atau prosedur, bagaimana Anda menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat dengan cara yang mudah dipahami?
4. Seperti apa pengalaman Anda dalam menangani dokumen penting dan memastikan keakuratan data?
5. Apakah Anda terbiasa bekerja dengan sistem administrasi atau perangkat lunak untuk mengelola data? Jika ya, perangkat lunak apa yang Anda gunakan?
6. Bagaimana Anda memastikan bahwa data yang Anda masukkan ke dalam sistem tidak ada kesalahan?
7. Ceritakan pengalaman Anda bekerja dalam tim, terutama saat menangani proyek yang melibatkan banyak orang?
8. Bagaimana cara Anda menghadapi situasi jika terjadi perbedaan pendapat dalam tim kerja?
9. Pelayanan paspor sering kali melibatkan banyak orang dengan antrian yang panjang. Bagaimana Anda mengelola waktu dan memastikan pelayanan tetap cepat dan efisien?
10. Apa yang Anda lakukan jika Anda merasa terbebani dengan banyaknya pekerjaan atau situasi yang penuh tekanan?
11. Bagaimana Anda menjaga kerahasiaan informasi pribadi pemohon paspor?
12. Pernahkah Anda menghadapi situasi yang menantang terkait integritas dalam pekerjaan? Bagaimana Anda menghadapinya?

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan : Rama Sutrisno

Jabatan/pekerjaan : Wiraswasta (Pemohon Pelayanan Paspor)

Tanggal wawancara : Jum'at, 15 November 2024

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pendaftaran paspor?
2. Berapa lama waktu yang Anda habiskan untuk menunggu giliran?
3. Bagaimana kenyamanan fasilitas di kantor imigrasi?
4. Apakah kantor imigrasi bersih dan terawat?
5. Apakah informasi yang diberikan oleh petugas imigrasi jelas dan mudah dipahami?
6. Bagaimana sikap dan keramahan petugas imigrasi?
7. Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan efisien?
8. Apakah petugas imigrasi tampak kompeten dan berpengetahuan?
9. Bagaimana responsivitas petugas terhadap pertanyaan atau masalah yang Anda hadapi?
10. Bagaimana kualitas wawancara yang dilakukan oleh petugas imigrasi?
11. Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pengambilan paspor?
12. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengambil paspor setelah proses selesai?
13. Apakah paspor tersedia tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan?
14. Bagaimana kualitas dokumen paspor yang Anda terima?
15. Apakah Anda menghadapi masalah selama proses pengambilan paspor?
16. Seberapa puas Anda dengan pelayanan paspor di kantor imigrasi?
17. Apakah Anda akan merekomendasikan kantor imigrasi ini kepada orang lain?
18. Apakah Anda memiliki saran atau kritik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor imigrasi?

Lampiran II

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Purbo Satrio

Jabatan/pekerjaan : Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual

Tanggal wawancara : Kamis, 14 November 2024

1. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual menyusun rencana pelayanan publik setiap tahunnya?

”Rencana pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual disusun berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Hukum dan HAM. Seluruh unit organisasi di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, termasuk kantor imigrasi, wajib menyusun Rencana Strategis (Renstra). Renstra adalah dokumen yang memuat visi, misi, tujuan, arah kebijakan, strategi, dan sasaran kantor imigrasi. Renstra juga mencakup indikator kinerja, matriks kelembagaan, dan pendanaan proyeksi 5 tahun mendatang”

2. Bagaimana rencana pelayanan publik diintegrasikan dengan kebijakan pusat (Kementerian Hukum dan HAM atau Direktorat Jenderal Imigrasi)?

”Rencana pelayanan publik diintegrasikan dengan kebijakan pusat dalam bentuk perjanjian kinerja dan target kinerja yang di tanda tangani setiap tahunnya oleh pelaksana tugas dan fungsi yang diturunkan dari atasan langsung”.

Apa saja jenis layanan utama yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?

”Layanan Publik di Kantor Imigrasi terdiri dari pelayanan paspor Warga Negara Indonesia dan izin tinggal keimigrasian untuk warga negara asing. Pelayanan paspor terdiri dari pelayanan paspor biasa dan pelayanan paspor elektronik serta layanan pengaduan masyarakat”.

3. Apakah semua pegawai memahami SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku? Bagaimana pelatihannya?

”semua pegawai bekerja berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah di tetapkan. Apabila ada petugas yang melanggar SOP boleh di

adukan dalam layanan pengaduan masyarakat dan di tindaklanjuti oleh Balitbangham (Badan Penelitian Hukum dan Ham) sehingga akan di evaluasi dalam sidang kode etik pegawai juga bisa diberikan hukuman disiplin”.

4. Apakah ada mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayan paspor?

”Mekanisme pengawasan dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual dilaksanakan oleh atasan langsung pelaksana tugas dan fungsi serta oleh masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan paspor”.

5. Apakah ada indikator kinerja yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan? Jika ya, apa saja indikator tersebut?

”Indikator Kinerja dikatakan berhasil apabila sesuai dengan SOP yang ditentukan dan apabila waktu pelayanan melebihi SOP yang di karenakan kelalaian petugas atau sistem eror maka akan di berikan kompensasi berupa sofenir”.

6. Seberapa sering evaluasi pelayanan publik dilakukan di kantor ini?

”Evaluasi pelayanan publik dilakukan setiap bulan dengan mengisi survey indeks kepuasan masyarakat dan survei kepatuhan internal pegawai yang di lakukan oleh Balitbangham”.

7. Bagaimana hasil evaluasi disosialisasikan kepada pegawai dan masyarakat?

”Hasil evaluasi disosialisasikan di aplikasi survei Balitbangham dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat dan indeks kepatuhan pegawai yang diposting ulang oleh humas kantor imigrasi di sosial media”.

8. Bagaimana Kantor Imigrasi menentukan kebutuhan masyarakat terkait layanan paspor?

”Humas kantor imigrasi selalu melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui sosial media maupun secara langsung di masyarakat dan juga kantor imigrasi membentuk petugas imigrasi pembina desa (PIMPASA)”.

9. Apakah ada target tertentu yang ditetapkan untuk jumlah layanan atau waktu penyelesaian pembuatan paspor?

”Target pelayanan di tentukan melalui perjanjian target kinerja yang di tandatangani oleh pemangku tugas dan fungsi setiap awal tahun dan selalu di

monitor setiap bulan dan waktu pelayanan sudah ditentukan dalam SOP paling lama 4 (empat) hari kerja harus selesai”.

10. Apa tahapan utama dalam pelayanan paspor di kantor ini, dan berapa waktu rata-rata untuk setiap tahap?

”Terdapat 7 (tujuh) tahapan diantaranya tahapan pemeriksaan berkas persyaratan pelayanan paspor, tahapan entry data permohonan paspor di aplikasi sistem pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, tahapan biometrik, tahapan wawancara pemohon paspor, tahapan ajudikasi kepala Kantor dan ajudikasi pusat oleh Operator Sistem Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, tahapan pencetakan paspor, serta tahapan penyerahan paspor”.

11. Bagaimana kantor menangani permohonan layanan paspor yang bersifat mendesak atau darurat?

”Terdapat layanan percepatan paspor sehari jadi dengan penerimaan negara yang berbeda dengan pelayanan paspor pada biasanya, dengan persyaratan dokumen lengkap dan datang pada awal waktu pelayanan”.

12. Bagaimana cara kantor mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan paspor?

”Petugas pelayanan paspor wajib memberikan link survey indeks kepuasan masyarakat kepada pemohon paspor untuk diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa di paksa oleh petugas”.

13. Apa langkah yang biasanya diambil kantor untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat?

”Langkah yang diambil untuk menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan mengevaluasi terkait keluhan tersebut, apabila terkait pelayanan maka petugasnya akan di periksa dan dimintai keterangan terkait hal tersebut. Misalnya masyarakat mengeluh terkait lambatnya pelayanan paspor dan mengajukan aduan masyarakat maka ditindak lanjuti oleh pejabat pemangku tugas dan fungsi sehingga lebih cepat dilaksanakan pelayanan paspor dan masyarakat yang mengajukan aduan akan diberikan konfensiensi.

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Stanley Richard Tutuarima

Jabatan/pekerjaan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tanggal wawancara : Jum'at, 08 November 2024

1. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas II menyusun rencana pelayanan publik setiap tahunnya?

“Rencana Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II disusun setiap tahun melalui beberapa tahapan. Biasanya dimulai dengan evaluasi pelaksanaan pelayanan tahun sebelumnya, mengidentifikasi isu-isu strategis, dan merumuskan target kinerja yang selaras dengan Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM serta Direktorat Jenderal Imigrasi. Proses ini melibatkan seluruh unit kerja terkait dan dituangkan dalam dokumen Rencana Kerja Tahunan dan Perjanjian Kinerja yang ditandatangani di awal tahun”

2. Bagaimana rencana pelayanan publik diintegrasikan dengan kebijakan pusat (Kementerian Hukum dan HAM atau Direktorat Jenderal Imigrasi)?

”Kebijakan dari Kementerian Hukum dan HAM dan Direktorat Jenderal Imigrasi dijabarkan ke dalam program dan kegiatan yang lebih spesifik di tingkat kantor imigrasi dan dilakukan koordinasi dan konsultasi secara berkala dengan kantor wilayah dan pusat untuk memastikan keselarasan rencana dan sengan adanya Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan secara berjenjang”

3. Apa saja jenis layanan utama yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?

”Jenis layanan utama yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II umumnya meliputi Penerbitan Paspor terdiri dari Paspor biasa dan paspor elektronik. Pemberian Izin Tinggal Keimigrasian berupa Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, dan Izin Tinggal Tetap. Juga terdapat

Pelayanan Informasi dan Pengaduan terkait Layanan informasi keimigrasian dan penanganan pengaduan masyarakat”

4. Apakah semua pegawai memahami SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku? Bagaimana pelatihannya?

”Pemahaman SOP merupakan hal yang krusial. Kantor Imigrasi memastikan semua pegawai memahami SOP melalui Sosialisasi dan Bimbingan Teknis. Pelatihan dan Sertifikasi terkait SOP yang memerlukan keahlian khusus Serta Evaluasi dan Monitoring dilakukan terhadap penerapan SOP di lapangan”

5. Apakah ada mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik?

”Terdapat mekanisme pengawasan internal dan eksternal, antara lain pengawasan internal dilakukan oleh atasan langsung, Inspektorat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM, dan Kantor Wilayah. Pengawasan eksternal melalui Ombudsman Republik Indonesia, masyarakat, dan media massa”

6. Apakah ada indikator kinerja yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan? Jika ya, apa saja indikator tersebut?

”Tentu, beberapa indikator kinerja yang umum digunakan adalah waktu penyelesaian layanan dan kecepatan dalam memproses permohonan, kepuasan masyarakat diukur melalui survei kepuasan masyarakat, Jumlah Pengaduan dengan indikator semakin sedikit pengaduan, semakin baik dan kepatuhan terhadap SOP berlaitak dengan tingkat kepatuhan pegawai terhadap SOP”

7. Seberapa sering evaluasi pelayanan publik dilakukan di kantor ini?

”Evaluasi dilakukan secara berkala, minimal setiap triwulan, dan juga evaluasi tahunan. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Setiap Triwulan selalu mengevaluasi kinerja dan memberikan penghargaan terhadap pegawai teladan dengan melakukan pemilihan secara langsung”

8. Bagaimana hasil evaluasi disosialisasikan kepada pegawai dan masyarakat?

”Hasil evaluasi disosialisasikan kepada pegawai melalui rapat koordinasi, media sosial seperti dalam whatsapp grup. Kepada masyarakat dapat disosialisasikan melalui website kantor, media sosial, atau papan pengumuman”

9. Bagaimana Kantor Imigrasi menentukan kebutuhan masyarakat terkait layanan paspor?

”Kebutuhan masyarakat diidentifikasi melalui analisis data permohonan paspor dari waktu ke waktu, survei kepuasan masyarakat dengan mendapatkan umpan balik langsung dari masyarakat. Terdapat forum diskusi dan sosialisasi yang dilakukan oleh kepala seksi teknologi dan informasi keimigrasian yang selalu melibatkan masyarakat dalam diskusi dan sosialisasi terkait layanan keimigrasian”

10. Apakah ada target tertentu yang ditetapkan untuk jumlah layanan atau waktu penyelesaian pembuatan paspor?

”Target telah ditetapkan dalam target kinerja baik dari segi jumlah layanan maupun waktu penyelesaian”

11. Apa tahapan utama dalam pelayanan paspor di kantor ini, dan berapa waktu rata-rata untuk setiap tahap?

”Tahapannya meliputi pendaftaran dan pengambilan nomor antrian, pemeriksaan berkas, pengambilan foto dan biometrik, wawancara, pembayaran, dan Pengambilan Paspor biasanya 4 (empat) hari kerja setelah pembayaran”

12. Bagaimana kantor menangani permohonan layanan paspor yang bersifat mendesak atau darurat?

”Untuk permohonan mendesak atau darurat, biasanya ada prosedur khusus yang memungkinkan percepatan proses, dengan tetap mempertimbangkan alasan kedaruratan yang valid dan dokumen pendukung yang lengkap”

13. Bagaimana cara kantor mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan paspor?

”Umpan balik dikumpulkan melalui kotak saran yang tersedia di kantor, survei kepuasan masyarakat dilakukan secara berkala setiap bulan, melalui media sosial”

14. Apa langkah yang biasanya diambil kantor untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat?

”Keluhan ditindaklanjuti dengan melakukan verifikasi, investigasi, dan memberikan solusi yang tepat. Hasil tindak lanjut diinformasikan kembali kepada pelapor”.

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Muhdy Assegaff

Jabatan/pekerjaan : Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal keimigrasian

Tanggal wawancara : Jum'at, 08 November 2024

1. Bagaimana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual menyusun rencana pelayanan publik setiap tahunnya?

“Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual menyusun rencana pelayanan publik setiap tahunnya dengan melakukan evaluasi terhadap layanan tahun sebelumnya, mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta menyusun program yang sesuai dengan visi dan misi instansi. Rencana ini biasanya mencakup peningkatan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi, dan penyusunan anggaran yang mendukung keberhasilan pelaksanaan layanan publik yang efisien dan efektif”

2. Bagaimana rencana pelayanan publik diintegrasikan dengan kebijakan pusat Kementerian Hukum dan HAM atau Direktorat Jenderal Imigrasi?

”Rencana pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual diintegrasikan dengan kebijakan pusat melalui koordinasi dan pemantauan yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan HAM atau Direktorat Jenderal Imigrasi. Rencana tersebut disesuaikan dengan kebijakan strategis nasional, pedoman pelayanan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh pusat, sehingga setiap kebijakan yang dijalankan selaras dengan tujuan dan prioritas nasional”

3. Apa saja jenis layanan utama yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual?

”Secara umum Pelayanan bagi warga negara Indonesia (WNI) di kantor imigrasi terbagi menjadi dua yaitu penerbitan paspor baru dan pengantian paspor. Pengantian paspor diantaranya terdapat pegantian paspor halaman

penuh, pergantian paspor karena rusak, paspor hilang dan juga layanan pengaduan masyarakat”

4. Apakah semua pegawai memahami SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku? Bagaimana pelatihannya?

”Semua pegawai memahami SOP penerbitan papor terkhususnya staf pelayanan paspor. Apabila terdapat hal-hal yang perlu di pertimbangkan staf akan berkomunikasi langsung dengan atasannya terkait pelayanan paspor. Proses pelayanan publik setiap tahun dilakukan diklat dengan melibatkan narasumber dari pihak bank baik BNI maupun BRI untuk memberikan pembekalan terkait pelayanan publik”

5. Apakah ada mekanisme pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik?

”Mekanisme pengawasan dilakukan langsung oleh atasan melalui di ruangan pelayanan dan secara tidak langsung melalui cctv dan masyarakat pengawasan dilakukan melalui survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan layanan pengaduan masyarakat. Oleh kepala kantor juga sering melakukan monitoring dalam ruangan pelayanan paspor secara langsung”

6. Apakah ada indikator kinerja yang digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan? Jika ya, apa saja indikator tersebut?

”Ya ada; indikator kinerja apakah terdapat kompleks terhadap masyarakat melalui survei IKM dan memenuhi standar operasional layanan yaitu paspor harus diserahkan paling lambat 4 hari kerja”

7. Seberapa sering evaluasi pelayanan publik dilakukan di kantor ini?

”Evaluasi pelayanan dilakukan dalam bentuk laporan pada Setiap minggu, bulan, tiga bulan dan tiap semester serta tahunan. Dan melakukan briefing setiap kali diperlukan”

8. Bagaimana Kantor Imigrasi menentukan kebutuhan masyarakat terkait layanan paspor?

”Untuk menentukan kebutuhan masyarakat kantor Imigrasi II TPI tual biasanya bakalan melihat survei IKM agar masyarakat mendapatkan kebutuhan yang sesuai”

9. Apakah ada target tertentu yang ditetapkan untuk jumlah layanan atau waktu penyelesaian pembuatan paspor?

”Kantor imigrasi II TPI Tual biasanya dilakukan perjanjian kerja dengan atasan langsung dimana kepala kantor mewakili seluruh pegawai melakukan perjanjian kinerja dengan kepala kantor wilayah serta merumuskan target kinerja akan dicapai target kinerja berupa jumlah pelayanan paspor akan diterbitkan pada tahun ini yang disesuaikan dengan anggaran kantor, yang dimana targetnya 400 paspor dan yang tercapai 1048 paspor”

10. Apa tahapan utama dalam pelayanan paspor di kantor ini, dan berapa waktu rata-rata untuk setiap tahapan?

”Tahapan pelayanannya terbagi menjadi dua yaitu pemeriksaan berkas permohonan, input data permohonan, foto dan biometrik, pembayaran, adjudikasi kanim, adjudikasi pusat, pencetakan, disposisi dan penyerahan membutuhkan waktu selama 4 hari setelah pembayaran”

11. Bagaimana kantor menangani permohonan layanan paspor yang bersifat mendesak atau darurat?

”Kantor Imigrasi pada umumnya terdapat layanan percepatan paspor yang membutuhkan biaya PNBP (penerimaan negara bukan pajak) sebesar Rp 1.350.000. dengan persyaratan yang bersangkutan harus datang sebelum jam 11 pagi dengan berkas yang sudah lengkap. Serta apabila yang bersangkutan dalam kondisi sakit maka petugas akan melaksanakan program pelayanan paspor untuk orang sakit dirumahnya ataupun di rumah sakit”

12. Bagaimana cara kantor mengumpulkan umpan balik dari masyarakat terkait pelayanan paspor?

”Untuk mendapatkan umpan balik masyarakat biasanya melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan setelah penyerahan paspor”

13. Apa langkah yang biasanya diambil kantor untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat?

”Pejabat yang berwenang akan menindak lanjuti keluhan masyarakat tersebut sesuai dengan apa yang dikeluhkan.

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Fadly Kaimudin

Jabatan/pekerjaan : Staf Pelayanan Paspor

Tanggal wawancara : Kamis, 14 November 2024

1. Ceritakan pengalaman Anda saat harus menghadapi pelanggan yang marah atau frustasi. Bagaimana Anda menghadapinya?

”Selaku petugas kami selalu rama dalam melakukan pelayanan, berlaku tegas dalam penegakan hukum keimigrasian apabila ada pemohon paspor yang marah atau frustasi dalam proses pelayanan kami akan selalu memberikan penjelasan sesuai dengan SOP.

2. Apa yang Anda lakukan jika pelanggan tidak memahami prosedur yang ada terkait pembuatan paspor?

”Saya akan memberikan penjelasan dimulai dengan perkelan diri dan menjelaskan singkat mengenai SOP”

3. Jika ada perubahan dalam peraturan atau prosedur, bagaimana Anda menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat dengan cara yang mudah dipahami?

”Akan disosialisasikan oleh bagian HUMAS melalui media sosial atau interaksi langsung dengan masyarakat”

4. Seperti apa pengalaman Anda dalam menangani dokumen penting dan memastikan keakuratan data?

”Dalam pengalaman saya dalam hal ini kantor imigrasi memiliki satu aplikasi yang terintegrasi dengan dinas pendudukan catatan sipil untuk memverifikasi keaslian dokumen kependudukan juga kami selaku petugas memverifikasi secara langsung keaslian dan keabsahannya”

5. Apakah Anda terbiasa bekerja dengan sistem administrasi atau perangkat lunak untuk mengelola data? Jika ya, perangkat lunak apa yang Anda gunakan?

“Ya ada, terdapat perangkat lunak yang digunakan petugas dalam pelayanan paspor yaitu aplikasi surat perjalanan republik Indonesia yang digunakan untuk mengimput data, pencetakan, dan penyerahan paspor”

6. Bagaimana Anda memastikan bahwa data yang Anda masukkan ke dalam sistem tidak ada kesalahan?

“Saya akan memverifikasi kembali data yang diinput dengan berkas asli dan apabila masih terdapat kesalahan data tersebut masih bisa diperbaiki diproses wawancara”

7. Pelayanan paspor sering kali melibatkan banyak orang dengan antrian yang panjang. Bagaimana Anda mengelola waktu dan memastikan pelayanan tetap cepat dan efisien?

”Kantor imigrasi kelas II TPI Tual tidak ada antrian permohonan pelayanan paspor yang panjang sehingga tidak terjadi penumpukan kerja sehingga pengelolaan waktu tetap efektif dan efisien”

8. Apa yang Anda lakukan jika Anda merasa terbebani dengan banyaknya pekerjaan atau situasi yang penuh tekanan?

”Saya akan tetap menyelesaikan pekerjaan dan setelah itu saya akan mengambil cuti untuk refresh dan melakukan kegiatan wisata”

9. Bagaimana Anda menjaga kerahasiaan informasi pribadi pemohon paspor?

”Dokumen arsip permohonan paspor akan disimpan dalam ruangan arsip untuk mengambilnya kembali membutuhkan surat bon file yang ditandatangani kepala sub seksi lalulintas keimigrasian, jadi dijamin data akan aman”

10. Pernahkah Anda menghadapi situasi yang menantang terkait integritas dalam pekerjaan? Bagaimana Anda menghadapinya?

”Saya tetap melaksanakan tugas sesuai SOP dan menjunjung tinggi integritas apabila ada hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut masa saya akan mengkoordinasikan dengan atasan langsung untuk mengambil kebijakan”

HASIL WAWANCARA

Nama Informan : Rama Sutrisno

Jabatan/pekerjaan : Wiraswasta (Pemohon Pelayanan Paspor)

Tanggal wawancara : Jum'at, 15 November 2024

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pendaftaran paspor?
”bisa dilakukan melalui aplikasi M-Paspor dengan mengambil kuota antrian yang apabila terlambat kita dapat hadir langsung di kantor untuk mendapatkan pelayanan”
2. Berapa lama waktu yang Anda habiskan untuk menunggu giliran?
” saya menghabiskan waktu kurang lebih 30 menit untuk menunggu giliran sambil mengisi formulir dan melengkapi berkas-berkas persyaratan”
3. Bagaimana kenyamanan fasilitas di kantor imigrasi?
”kenyamanan fasilitas sangat baik dikarekanan terdapat tempat duduk yang nyaman berupa kursi sofa dan AC serta kopi dan teh gratis yang telah disiapkan untuk kita juga terdapat playground bagi anak kecil yang mengikuti orang tuanya dalam pengurusan paspor”
4. Apakah kantor imigrasi bersih dan terawat?
” iya sangat bersih dan terawat. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan petugas kebersihan yang selalu stanbay dan tata ruangan yang selalu rapih.”
5. Apakah informasi yang diberikan oleh petugas imigrasi jelas dan mudah dipahami?
” iya informasi yang diberikan sangat jelas selain berupa spanduk ada juga berupa vidiografis yang ditayangkan melalui televisi pada ruangan pelayanan.”
6. Bagaimana sikap dan keramahan petugas imigrasi?
”Pertugas Imigrasi cukup ramah dalam memberikan pelayanan dan juga tegas dalam menaati SOP apabila itu berkaitan dengan persyaratan permohonan paspor.”
7. Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan efisien?

- ”Iya, tetapi apabila pelayanan tidak sesuai atau melebihi waktu yang sudah ditentukan petugas akan memberikan kompensasi berupa souvenir.”
8. Apakah petugas imigrasi tampak kompeten dan berpengetahuan?
“iya, petugas sangat terlihat meyakinkan dan kompeten terutama dalam penyelesaian pelayanan paspor.”
9. Bagaimana responsivitas petugas terhadap pertanyaan atau masalah yang Anda hadapi?
“respon petugas cukup cepat dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan seperti mencari Solusi terhadap kurangnya berkas permohonan paspor.”
10. Bagaimana kualitas wawancara yang dilakukan oleh petugas imigrasi?
“kualitas wawancara hanya terkait hal-hal umut dan tujuan pembuatan paspor.”
11. Bagaimana pengalaman Anda dalam proses pengambilan paspor?
”pengalaman saya dalam pengambilan paspor sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam SOP.”
12. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengambil paspor setelah proses selesai?
” waktu yang dibutuhkan yaitu 4 hari sesudah pembayaran PMDP.”
13. Apakah paspor tersedia tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan?
”Iya, sesuai dengan waktu yang dijanjikan.”
14. Seberapa puas Anda dengan pelayanan paspor di kantor imigrasi?
”Sejauh ini cukup puas dalam pelayanan paspor di kantor Imigrasi kelas II TPI tual.”
15. Apakah Anda memiliki saran atau kritik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor imigrasi?
” Saran saya untuk melakukan pelatihan terhadap petugas pelayanan paspor supaya lebih bagus dalam melakukan pelayanan publik.”

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam melakukan penelitian, Penulis juga menggunakan pedoman observasi yang disusun dengan tujuan mempermudah saat melakukan penelitian. Pedoman observasi mengenai “Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual” sebagai berikut:

1. Mengamati waktu pelayanan paspor dari proses penerimaan berkas persyaratan permohonan paspor sampai dengan penyerahan paspor kepada masyarakat.
2. Mengamati proses persiapan pegawai sebelum melakukan pelayanan paspor dan proses pelayanan sampai dengan sesudah melakukan pelayanan paspor.
3. Mengamati sarana dan prasarana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual dalam melaksanakan pelayanan paspor.
4. Mengamati proses pengajuan berkas persyaratan permohonan paspor oleh masyarakat.
5. Mengamati dan menganalisis tahapan kerja yang dilakukan petugas pelayanan dan proses pencetakan paspor.
6. Mengamati kemampuan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan.
7. Mengamati proses monitoring dan evaluasi kinerja yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.

Lampiran IV

HASIL OBSEVASI

Dari observasi yang dilakukan peneliti yang dimulai pada tanggal 15 Juni sampai selesai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual, Jalan Jenderal Ahmad Yani Kota Tual.

No	Pengamatan	Hasil Pengamatan		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Waktu Pelayanan Paspor	✓		Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual, melaksanakan proses pelayanan paspor pada hari senin sampai Kamis, Pukul 08.00 WIT - 12.00 WIT dan Pukul 13.00 WIT - 16.00 WIT serta pada hari jum'at pukul 08.00 WIT s.d 11.00 WIT dan 14.00 WIT s.d 16.30 WIT. Namun biasanya petugas juga akan melaksanakan program pelayanan paspor di hari sabtu (PAPARISA) pukul 08.00 WIT s.d 12.00 WIT.
2	Persiapan pegawai sebelum melakukan pelayanan paspor dan proses pelayanan sampai dengan sesudah melakukan pelayanan paspor	✓		Petugas pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual sebelum melakukan pelayanan diawali dengan apel pagi dan pengarahan yang dilakukan oleh kepala kantor atau plh. Kepala kantor. Selanjutnya melakukan persiapan didalam ruangan dengan

				mengaktifkan komputer pelayanan dan menyediakan makanan ringan serta teh/kopi. Selanjutnya melaksanakan pelayanan berdasarkan antrian online melalui aplikasi M-paspor. Setelah selesai melakukan pelayanan petugas kembali merapikan ruangan pelayanan.
3	Sarana dan prasarana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual dalam melaksanakan pelayanan paspor	✓		Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual memiliki sarana dan prasarana yang sudah memadai. mulai dari halaman, gedung kantor sampai dengan fasilitas penunjang pelayanan yang terbilang sudah sangat layak. Sarana didalamnya juga terlihat sangat lengkap, yang mana di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual ini sudah memiliki fasilitas penunjang disabilitas, ruangan laktasi dan play ground untuk anak-anak serta cemilan dan teh/coffe untuk meningkatkan pelayanan dan masyarakat yang mengantri tidak jemu.
4	Proses pengajuan berkas persyaratan permohonan paspor oleh masyarakat	✓		Proses pengajuan berkas persyaratan dilakukan melalui aplikasi M-paspor dan ketika pemohon yang bersangkutan telah hadir di kantor, petugas kembali melakukan

				perifikasi dengan berkas asli yang dibawa. Selanjutnya dilakukan proses pengambilan foto dan biometrik.
5	Tahapan kerja yang dilakukan petugas pelayanan dan proses pencetakan paspor.	✓		Tahapan kerja yang berkaitan dengan pelayanan dimulai dengan pemeriksaan berkas dan perifikasi keaslian data dengan berkas asli, tahapan foto dan biometrik, tahapan wawancara, tahapan ajudikator kanim, tahapan ajudikator pusat, proses pencetakan, disposisi oleh pejabat dan kepala kantor, serta penyerahan paspor kepada pemohon yang dilakukan setelah empat hari kerja setelah foto dan biometrik.
6	kemampuan dan keramahan petugas dalam melaksanakan pelayanan	✓		Kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan sudah profesional dan ramah dikarenakan "moto pelayan mereka yaitu tagor beta kalau seng ramah".
7	Proses monitoring dan evaluasi kinerja yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.	✓		Proses Monitoring dilakukan secara langsung oleh kepala kantor maupun pejabat berwenang bagian pelayanan dan evaluasi dilakukan setiap hari berupa laporan atensi harian terkait pelayanan paspor, laporan mingguan dan laporan bulanan.

Lampiran V

PEDOMAN DOKUMENTASI

No	Dokumen yang Diperlukan	Checklist
1.	Profil Kantor ImigrasiKelas II TPI Tual.	✓
2.	Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.	✓
3.	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.	✓
4.	Struktur Organisasi Kantor ImigrasiKelas II TPI Tual.	✓
5.	Data Petugas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual.	✓
6.	Data Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual	✓
7.	Data Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual	✓
8.	Data Survei IKM Kantor ImigrasiKelas II TPI Tual	✓

Lampiran VI

DOKUMENTASI DAN FOTO



Wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual



Kegiatan Monitoring Pelayanan Paspor



**Wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal
Keimigrasian**



Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Wawancara dengan Staf Pelayanan Paspor



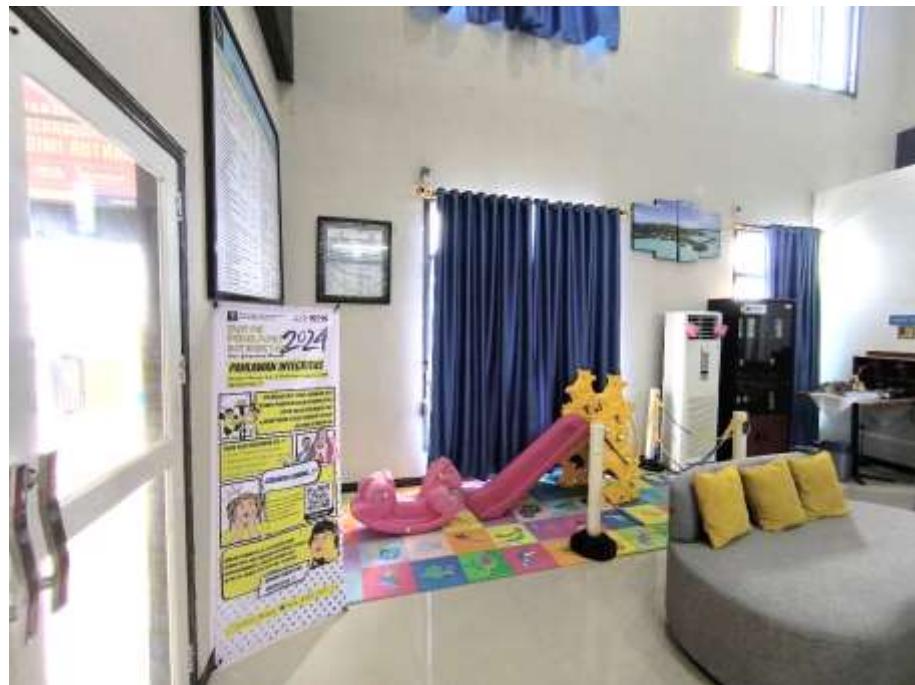
Wawancara dengan Staf Umum Tata Usaha



Wawancara dengan pemohon pelayanan paspor



Ruangan pelayanan Paspor dengan



Play ground ruangan pelayanan paspor



Alat penunjang disabilitas



Souvenir kompensasi apabila pelayanan tidak sesuai SOP



Snack, kopi dan teh untuk kenyamanan pemohon paspor



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON

FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Tarmizi Taher Kebun Cengkeh Batu Merah Atas Ambon 97128

Telp. (0911) 3823811 Website : www.fttk.iainambon.ac.id Email: tarbiyah.ambon@gmail.com

Nomor : B- 460 /In.09/4/4-a/PP.00.9/06/2023
Lamp. : -
Perihal : Izin Penelitian

15 Juni 2023

Yth. Walikota Tual
di
Tual

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi "Efektifitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual" oleh :

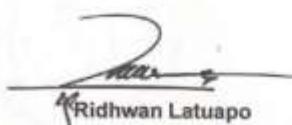
Nama : Moksen Wagola
NIM : 180304002
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : X (Sepuluh)

kami menyampaikan permohonan izin penelitian atas nama mahasiswa yang bersangkutan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual terhitung mulai tanggal 15 Juni s.d 15 Juli 2023

Demikian surat kami, atas bantuan dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Dekan,



Ridhwan Latuapo

Tembusan:

1. Rektor IAIN Ambon;
2. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual;
3. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam;
4. Yang bersangkutan untuk diketahui.

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH MALUKU
KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TUAL
Jalan Jenderal Ahmad Yani – Kota Tual
Telepon (0916) 21751
Laman : kanimtual.kemenkumham.go.id / Email : kanim_tual@imigrasi.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : W.28.1MI.1MI.2.UM.01.01-0128

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Purbo Satrio, A.Md, Im., S.H., M.H.
NIP : 198808172008011002
Jabatan : Kepala Kantor

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Moksen Wagola
Nomor Induk Mahasiswa : 180304002
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : XIV (empat belas)
Alamat : Kompleks IAIN Ambon

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual terhitung tanggal 15 Juni 2023 s.d 15 Juli 2023 guna penyusunan skripsi yang berjudul "Efektivitas manajemen pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surat Keterangan Penelitian