

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sebagai salah satu tugas pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai perwujudan tujuan negara. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) alinea keempat memberikan amanat bahwa tujuan negara yaitu untuk membentuk pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berdasarkan tujuan negara tersebut, pemerintah dianggap bertanggung jawab untuk menjamin kesejahteraan hidup bagi setiap warga negaranya.

Perkembangan global dewasa ini di seluruh sektor kehidupan masyarakat mendorong meningkatnya mobilitas penduduk dunia yang menimbulkan berbagai dampak bagi kepentingan dan kehidupan bangsa dan negara Republik Indonesia. Dengan adanya perkembangan tersebut, setiap warga negara Indonesia memperoleh kesempatan yang sama dalam menggunakan haknya untuk keluar atau masuk Wilayah Indonesia.

Sebagaimana tercantum dalam dalam Pasal 28E ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Setiap orang bebas memeluk agama dan beribadat menurut agamanya, memilih pendidikan dan pengajaran, memilih pekerjaan, memilih kewarganegaraan, memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak kembali.” Dengan demikian, untuk dapat memasuki atau meninggalkan wilayah suatu negara harus dengan mempunyai

dokumen perjalanan yang sah dari suatu negara yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi dalam bentuk dokumen berupa paspor.

Keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan pelaksanaan penegakan kedaulatan atas Wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Dalam rangka menjaga kedaulatan negara tersebut, maka Pemerintah Indonesia di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menerbitkan Paspor sebagai bukti sahnya warga negara untuk masuk atau keluar dari wilayah Indonesia atau melakukan perjalanan antarnegara.

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (selanjutnya disebut UU Keimigrasian), Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor tidak hanya berfungsi sebagai dokumen perjalanan antarnegara, tetapi juga merupakan bukti identitas diri dan bukti kewarganegaraan Republik Indonesia bagi pemegangnya pada saat berada di luar wilayah Indonesia.

Pada Pasal 24 ayat (4) UU Keimigrasian menyatakan bahwa paspor merupakan dokumen negara. Paspor ditujukan dan diterbitkan untuk warga negara Indonesia yang akan melaksanakan perjalanan internasional. Ketentuan Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana UU Keimigrasian menjelaskan bahwa bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor

Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:

- a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- d. surat pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- f. paspor lama bagi yang telah memiliki paspor.

Mekanisme dalam permohonan pengurusan paspor sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana UU Keimigrasian dan Pasal 3 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, bahwa dapat diajukan baik secara manual atau elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan. Namun tidak terdapat norma yang lebih rinci lagi mengenai prosedur permohonan paspor khususnya secara elektronik/online dalam peraturan perundang-undangan yang terkait.

Untuk prosedur permohonan paspor secara manual sesuai dengan Pasal 9 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yaitu sebagai berikut:

- (1) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara manual, pemohon harus mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.
- (2) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan tersebut.
- (3) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran.
- (4) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

Sedangkan untuk prosedur permohonan paspor secara elektronik atau online disebutkan dalam Pasal 10 Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yakni sebagai berikut:

- (1) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.
- (2) Terhadap permohonan yang telah berhasil diunggah dokumen kelengkapan persyaratannya, diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan/atau surat elektronik.
- (3) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan, memperoleh pemberitahuan tanda terima permohonan dan dapat dicetak sebagai tanda bukti permohonan.

Setelah dilakukan permohonan paspor tersebut baik secara manual maupun secara online, selanjutnya dilakukan penerbitan paspor sesuai Pasal 11 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yang mekanismenya terdiri atas:

- a. pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- b. pembayaran biaya paspor;
- c. pengambilan foto dan sidik jari;
- d. wawancara;
- e. verifikasi; dan
- f. adjudikasi.

Jangka waktu pembuatan paspor diatur dalam Pasal 22 ayat (1) Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yang berbunyi “Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk menerbitkan Paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak selesainya pemeriksaan terhadap permohonan dan dokumen kelengkapan persyaratan.”

Lembaga pemerintah yang berwenang dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan layanan keimigrasian adalah Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi termasuk perangkat kementerian yang mengurus urusan pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu sesuai dengan asas dekonsentrasi. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.¹ Dalam hal ini, Kantor Imigrasi melaksanakan pelimpahan sebagian urusan pemerintahan dalam

¹ Philipus M. Hadjon, 2008, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, UGM University Press, Yogyakarta, hlm. 113

bidang keimigrasian sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum yang bertanggungjawab kepada pemerintah pusat.

Menurut Pasal 1 angka 11 UU Keimigrasian, Kantor Imigrasi adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan Fungsi Keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan. Keberadaan Kantor Imigrasi dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki peran yang penting dalam mengelola keimigrasian di wilayahnya, terlebih dalam hal pelayanan masyarakat seperti pengurusan dokumen perjalanan atau pembuatan paspor, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, dan lain sebagainya.

Dalam Pasal 3 huruf b Permenkumham Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas di wilayah kerjanya, Kantor Imigrasi menyelenggarakan fungsi pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang dokumen perjalanan. Selanjutnya dalam Pasal 12 dijelaskan bahwa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) tugas tersebut dilaksanakan oleh Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian yang menyelenggarakan fungsi pelaksanaan pelayanan paspor.

Seiring dengan berjalannya ilmu pengetahuan tidak bisa dipungkiri kemajuan teknologi membawa dampak besar bagi kegiatan aktivitas manusia. Hampir seluruh kegiatan aktivitas manusia kini menjadi mudah dengan menggunakan teknologi, terutama pada penggunaan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat menjanjikan efektifitas dan efisiensi untuk membantu segala lini pekerjaan manusia karena dapat

mempercepat proses pekerjaan yang dilaksanakan.² Untuk menunjang kegiatan suatu perusahaan atau instansi maka diperlukan adanya prosedur pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan berkualitas.

Dalam menyikapi perkembangan teknologi yang semakin modern dan era digitalisasi sekarang ini, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efektivitas dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya salah satu program inovasi Direktorat Jenderal Imigrasi dalam pelayanan pengurusan paspor secara online yang telah diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Padang adalah Aplikasi M-Paspor. M-Paspor adalah inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk mempermudah proses pembuatan paspor secara online yang merupakan pengganti atau pembaharuan dari aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).³

Aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon untuk melakukan pendaftaran secara online, mengisi data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan secara online dan memilih jadwal kedatangan.⁴ Aplikasi M-Paspor diterapkan agar pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan akuntabel.⁵ Dengan adanya inovasi pelayanan tersebut bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada masyarakat.

² Reza Akbar Pratama dan Dana Alya Utami, 2023, "Efektivitas Aplikasi M-Paspor dalam Aspek Pelayanan Publik dan E-Government", *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, Vol. 6 No. 1, 2023, hlm.110

³ <https://sippn.menpan.go.id/berita/45052/kantor-imigrasi-kelas-ii-tpi-tanjungpandan/tata-cara-pendaftaran-paspor-melalui-aplikasi-m-paspor>

⁴ Selfi Budi Helpiastuti dan Irba Syaifana, 2023, "Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember", *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Vol. 7, No. 1, 2023, hlm. 20

⁵ <https://kanimsingkawang.kemenkumham.go.id/pelayanan-paspor/>

Namun, dalam hal pelaksanaan program inovasi pelayanan ini, masih adanya ditemukan hambatan dan keluhan masyarakat serta permasalahan terkait layanan pembuatan paspor secara online tersebut. Masyarakat menghadapi beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut, seperti kuota antrian M-Paspor yang sering kali penuh sehingga harus menunggu pembukaan kuota selanjutnya, aplikasi yang tidak dapat diakses, terkendalanya jaringan bahkan *down server* pada aplikasi M-Paspor tersebut, masih adanya kalangan masyarakat yang tidak menggunakan android atau tidak mengerti mengenai prosedur layanan online, dan beberapa keluhan lainnya. Hal ini diketahui dari pemohon yang melakukan permohonan paspor dan juga dapat dilihat dari keluhan dan penilaian masyarakat pada media sosial, salah satunya di instagram dan juga ulasan aplikasi M-Paspor yang terdapat pada *google play store* ataupun *AppStore*.

Pelayanan dalam pembuatan paspor atau dokumen perjalanan antar negara tersebut merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik sesuai amanat Pasal 1 angka 3 UU Keimigrasian yaitu memberikan pelayanan keimigrasian yang merupakan bagian dari fungsi keimigrasian. Aspek pelayanan publik yang berupa pelayanan keimigrasian merupakan upaya negara untuk dapat memenuhi hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh keimigrasian secara institusi kepada warga negara.⁶

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau aparatur pemerintah bertujuan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat.⁷ Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU

⁶ Reza Akbar Pratama dan Dana Alya Utami, 2023, *Op. cit.*, hlm.111

⁷ Riawan Tjandra, 2019, *Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.189

Pelayanan Publik), 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.

Pemerintah mempunyai peranan yang begitu penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya.⁸ Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan berkaitan erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.⁹ Sesuai dengan UU Pelayanan Publik, pada bagian menimbang huruf d yang menyatakan bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹⁰ Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara umum. Oleh

⁸ Lijan Poltak Sinambela dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta, hlm.6

⁹ Deddy Mulyadi, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Yogyakarta, hlm. 174.

¹⁰ Riawan Tjandra, *Loc. cit.*

karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan lancar, cepat, dan memberikan nilai tambah yang signifikan.¹¹

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya pemerintahan yang baik, karena kualitas pelayanan publik yang dirasakan saat ini belum sesuai harapan masyarakat, terhadap penyelenggara pelayanan publik masih banyaknya mendapatkan keluhan-keluhan.

Seperti banyaknya lembaga pelayanan publik lainnya, Kantor Imigrasi juga dihadapkan pada berbagai tantangan tersebut, yakni volume permohonan paspor yang tinggi, prosedur yang kompleks, serta menghadapi berbagai keluhan masyarakat.¹² Hal tersebut tentunya belum sepenuhnya sesuai dengan asas pelayanan yang baik menurut AAUPB (Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik), yaitu menyelenggarakan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian juga jika dikaitkan dengan asas-asas pelayanan publik dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik, serta berdasarkan komponen standar pelayanan publik yang terdapat pada Pasal 21 UU Pelayanan Publik.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan diatas, permasalahan yang terjadi dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor secara online tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui

¹¹ Muhammad Fauzan dan Citra Lestari Putri, 2023, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor", *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, Vol 6, No. 2, 2023, hlm. 28.

¹² Ghifa Deliano Akabar dan Aldri Frinaldi, 2023, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam", *Journal of Public Administration Studies*, Vol 2, No. 1, 2023, hlm. 35

bagaimana mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang jika ditinjau dalam pelaksanaan pelayanan publik dan dikaitkan dengan asas-asas yang terdapat dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik maupun penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta berdasarkan standar pelayanan publik yang terdapat dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik, dan ataupun berdasarkan ketentuan perundang-undangan terkait lainnya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik juga dapat menjadikan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut UU Administrasi Pemerintahan) sebagai pedoman dan menjadikannya tolak ukur dalam melaksanakan tugas.

Hal ini dapat diteliti pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang yang merupakan kantor pusat perwakilan Sumatera Barat dalam hal pengurusan dokumen perjalanan antarnegara atau paspor sehingga banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi tersebut. Oleh karena itu diperlukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pembuatan Paspor Secara Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang?

2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang
2. Untuk mengetahui serta memahami pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, pemerintah dan masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang.
 - b. Untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Andalas.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah ilmu pengetahuan, memperluas wawasan, dan cara berpikir penulis serta melatih kemampuan dalam melakukan penelitian hukum yang dituangkan dalam bentuk skripsi.
 - b. Untuk memperdalam ilmu pengetahuan khususnya dalam Hukum Administrasi Negara tentang pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang ditinjau dalam pelaksanaan pelayanan

publik sehingga hasil skripsi ini dapat dijadikan sumber ataupun bahan literatur dalam memperluas wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa fakultas hukum.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.¹³ Pendekatan Yuridis Empiris (Sosiologis) yaitu pendekatan yang dilakukan terhadap norma hukum yang berlaku dihubungkan dengan fakta-fakta di lapangan.¹⁴ Oleh karena itu, penelitian yuridis empiris ini diperoleh dari lapangan untuk melihat bagaimana ketentuan hukum hidup di tengah-tengah masyarakat, apakah hukum yang diberlakukan sesuai dengan kenyataan atau sebenarnya.

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini bersifat deskriptif analisis, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan sesuatu permasalahan yang terjadi pada daerah tertentu atau pada waktu tertentu yang kemudian disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan, ketentuan, atau norma-norma hukum yang mengaturnya, dan juga mencoba menggambarkan praktik-praktik hukum terkait objek permasalahan yang akan diteliti. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian.¹⁵

¹³ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 80.

¹⁴ Zainuddin Ali, M.A, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 24.

¹⁵ Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 107.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utama, berupa berupa hasil wawancara atau observasi. Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian kepada pegawai atau pihak yang berada pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang dan pihak-pihak terkait lainnya, serta masyarakat yang melakukan pengurusan paspor.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹⁶ Bahan-bahan yang diperlukan untuk mendapatkan data sekunder ini terdiri dari:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian,¹⁷ antara lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
4. Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

¹⁶ *Ibid*, hlm. 106.

¹⁷ Zainuddin Ali, M.A, *Op Cit*, hlm. 56.

5. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/72003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

b) **Bahan Hukum Sekunder**

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang menjelaskan dan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku referensi, jurnal hukum, serta hasil-hasil penelitian karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

c) **Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang dapat berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.¹⁸

b. Sumber Data

Berdasarkan rumusan dan tujuan-tujuan penelitian ini, maka penulis mengumpulkan data-data dengan memperoleh sumber-sumber dari:

1) Studi Kepustakaan

Penelitian hukum seharusnya didahului dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan ini dimaksudkan untuk mendapatkan dasar teori dalam memecahkan suatu permasalahan yang timbul dengan menggunakan bahan-bahan primer, sekunder dan tersier. Sumber ini dapat diperoleh dari peraturan perundangundangan, buku-buku, dokumen resmi, jurnal penelitian ataupun publikasi ilmiah. Studi kepustakaan yang didapat peneliti di beberapa tempat, yaitu Perpustakaan Pusat Universitas Andalas, Pustaka Fakultas Hukum Universitas Andalas, serta sumber bacaan lainnya.

2) Studi Lapangan

Studi lapangan ini diperoleh dengan menggunakan metode wawancara. Teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan dan memperoleh data-data dari hasil tanya jawab yang dilakukan penulis dengan pihak yang berwenang atau berkewajiban memberikan informasi terkait penelitian ini.

¹⁸ Galang Taufan Subeki, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 217.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara penulis dengan narasumber atau responden. Adapun bentuk wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang bersifat semi terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tidak hanya berdasarkan pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, tetapi juga disesuaikan dengan hal-hal yang terjadi dilapangan atau pertanyaan-pertanyaan yang bisa saja muncul disaat wawancara tersebut. Dalam hal ini narasumber yang dapat diwawancarai adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Padang dan masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor secara online.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan mencari teori-teori yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, jurnal penelitian ataupun publikasi ilmiah. Data kepustakaan yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang.

5. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data-data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap dipakai untuk di analisis.¹⁹ Data yang telah didapatkan dari hasil pengumpulan data di lapangan

¹⁹ Burhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 66.

dilakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenarannya, dan kemudian akan dilakukan pengolahan terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang sudah dikumpulkan tersebut sudah lengkap dan disusun secara sistematis. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *editing*, yaitu teknik mengolah data dengan cara meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan.

Editing yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan merapikan kembali data-data yang telah diperoleh dan melakukan pengecekan data yang relevan dengan keperluan dan tujuan penulisan, kemudian mengedit dan menyempurnakan data tersebut sehingga dapat dengan mudah dipahami.

b. Analisis Data

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder, yaitu metode yang mengkaji suatu hal secara mendalam dan rinci dengan uraian kalimat-kalimat tanpa menggunakan angka. Pendekatan ini merupakan metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi kebenaran data yang didapatkan. Analisis ini berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, wawancara, pendapat para ahli, buku-buku, jurnal dan pengetahuan umum guna menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Kemudian hasil dari analisis data ini dapat dipergunakan untuk mencari jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini.