

INOVASI PELAYANAN PASPOR *ON-LINE*

(Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh:

IRA KUSTIANI

NIM: 2016210077

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ira Kustiani
NIM : 2016210077
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 25 September 2020

Yang menyatakan



Ira Kustiani
NIM. 2016210077

LEMBAR PERSETUJUAN

INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE

SKRIPSI

OLEH:
IRA KUSTIANI
NIM. 2016210077

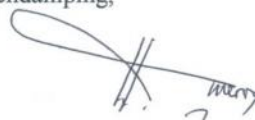
Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 25 September 2020

Dosen Pembimbing
Utama,



Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
NIDN.0706018002

Dosen Pembimbing
Pendamping,



Roro Merry C. W., S.Pd., M.AP
NIDN. 0703048802

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Firman Firdaus, SH.,MH
0718129801

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE

SKRIPSI

OLEH:
IRA KUSTIANI
NIM. 2016210077

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 25 September 2020

Tim Penguji:

1. Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
2. Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
3. M. N. Romi As, SH., M.Kn



Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
NIDN. 0706018002

MOTTO

"Maka Seesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan". Jika seorang hamba menghadapi sebuah ujian dan menhadapinya sebuah ujian dan menghadapinya dengan ikhtiar dan doa serta dalam kesabaran, maka allah akan menunjukan baginya petunjuk berupa jalan keluar atau kemudahan atas kesulitan yang di alaminya, sesuai dari selesainya ujian tersebut akan lebih menguatkan tingkat keimananya."



Halaman Persembahan

Karya tulis ini ku persembahkan kepada Allah SWT yang menjadi tumpuan utama dalam menjalani sekolah kehidupan di muka bumi ini.

Ayah Tersayang Muhamad Rizal dan ibu ku tersayang Suryati yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa untuk menjalani semua proses dengan baik.

Kakak ku tersayang Supriadi Muhamad, Endang Kustia Ningsi, Sastro Saskijang Gigo.

Teman-Teman Kos, Rekan-Rekan, sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada ku.

Teman-Teman angkatan 2016 Administrasi Publik yang telah mendukung dan memberikan saran-saran terbaik selama masa studi.

Dosen Pembimbing Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP dan Ibu Roro Merry Chornelia Wulandari S.Pd., M.AP yang selalu memberikan dukungan dan arahan selama proses bimbingan.

“INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE”

Dosen Pembimbing Utama: Dr. Willy Tri Hardianto, Sos.,MM.,M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping: Roro Merry Chornelia W S.Pd.,MAP

Email: irakustianikustiani@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan pelayanan paspor online di tandai dengan adanya penyebab tertahanya paspor tersebut lanjut Shandi di karenakan sistem online sistem informasi manajemen keimigrasian (SIM-KIM) yang baru di terapkan mengalami eror. Penelitian ini merupakan studi inovasi mengenai inovasi pelayanan dengan perspektif kejelasan dan kepastian,efisien, ekonomis (biaya), ketepatan waktu dan pengoperasian teknologi internet Tujuan dari penelitian ini diantaranya mengetahui tentang keberhasilan pelaksanaan pelayanan paspor online, untuk mengetahui aktor-aktor yang terlibat pelayanan paspor online di Kota Malang serta mendiskripsikan kendala dalam pelaksanaan pelayanan paspor online di Kota Malang.Pelayanan Prima sangat perlu untuk dimiliki dan ditampilkan pada saat melakukan suatu pekerjaan dalam posisi *frontliner* atau *customer service* dan dalam pelayanan prima dapat dikatakan baik apabila sudah melayani masyarakat dengan baik, Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam,observasi dan dokumentasi. Sementara analisis data yang di gunakan adalah purposive sampling.

Kata Kunci: Paspor,Online, Inovasi Pelayanan

"ONLINE PASSPORT SERVICE INNOVATION"

Dosen Pembimbing Utama: Dr. Willy Tri Hardianto, Sos.,MM.,M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping: Roro Merry Chornelia W S.Pd.,MAP

Email: irakustianikustiani@gmail.com

ABSTRACT

Problems of online passport service marked by the cause of the restraint of the passport continued Shandi because the online system of immigration management information system (SIM-KIM) that has just been applied experienced errors. This research is an innovation study on service innovation with a perspective of clarity and certainly, efficient,economical,(cost), punctuality and operation of internet technology. The purpose of this research is to know about the successful implementation of online passport services. To find out the actors involved in online passport services in malang city as well as describe the obstacles in the implementation of online passport services in the city of malang.excellend Service is very necessary to have and displayed at the time of doing a job in a frontliner or customer service position and in excellent service can be said well if it has served the community well, the research with data collection □ techniquis and in-depth interviews, observations, and documentation. While the analysis of the data used is purposive sampling.

Keywords: Passport, Online, Service Innovi.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur saya panjatkan kehadiran TUHAN yang maha Esa karena telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya serta kemudahan kepada hambanya. Dimana TUHAN telah memberikan segala kemudahan bagi saya selama pelaksanaan dan penulisan skripsi ini berlangsung ia tidak henti-hentinya memberikan pertolongan dan petunjuk-nya kepada saya terutama pada saat saya mengalami kesulitan yang membuat saya jatuh. TUHAN senantiasa memberikan uluran tangan-Nya agar saya dapat bangkit dan terus menyelesaikan penulisan skripsi saya ini yang berjudul **Inovasi Pelayanan Paspor Online** hingga selesai dengan baik. Dan saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat dengan baik bagi pembaca.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu pemenuhan syarat dalam memperoleh gelar strata satu (S-1) di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik. Dan untuk selanjutnya saya juga mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Eko Hardianto, M.Sc., Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menyelesaikan studi hingga memperoleh gelar sarjana (S-1).
2. Dr.Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., MAP. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Firman Firdausi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
4. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., MAP Selaku Dosen Pembimbing Utama saya dimana beliau telah memberikan banyak sekali masukan, saran, arahan, dan dengan sabar meendidik saya.
5. Roro Merry Chornelia Wulandari,S.Pd.,M.AP Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga banyak sekali memberikan arahan, masukan dan berbagi ilmunya dengan saya.
6. Agung Suprojo. Selaku Dosen Wali saya selama menjalankan Studi di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.
7. Rahmdhani,Amd.IM,SH,M.Si selaku kepala Imigrasi Kota Malang yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang sebagai lokasi atau tempat penelitian ini.

8. Kepada teman-teman seperjuangan yang juga selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan karunianya kepada kita semua serta memberikan balasan atas budi dan jasa yang diberikan oleh para pembimbing dan pihak-pihak yang memberikan ilmu dan bantuannya atas penyelesaian skripsi ini. Saya juga berharap semoga skripsi ini dapat menjadi sumber dan referensi atau sumbangan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan skripsi dapat digunakan dengan baik bagi kita semua. Penulis juga menyadari dalam penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun masih sangat diharapkan untuk menyempurnakan penulisan ini. Dan sekali lagi saya ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya bagi semua pihak yang telah memberikan berbagai masukan kepada saya.

Malang, 26 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman persetujuan	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	iv
Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Konsep Inovasi.....	7
2.2.1. Pengertian Inovasi.....	7
2.2.2. Dimensi Inovasi	8
2.2.3. Jenis-Jenis Inovasi.....	9
2.2.4. Proses Inovasi.....	9
2.3. Konsep Pelayanan	10
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.3.2. Pelayanan	11
2.3.3. Publik	12
2.3.4. Indikator Inovasi Pelayanan.....	12

2.3.5. Prinsip Pelayanan.....	12
2.3.6. Standar Pelayanan Publik.....	13
2.3.7. Indikator Pelayanan Publik	14
2.3.8. Pelayanan Prima.....	15
2.3.9. Indikator Pelayanan Prima	15
2.4. Konsep Paspor <i>Online</i>	16
2.4.1. Pengertian Paspor <i>Online</i>	16
BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Penelitian.....	18
3.2. Lokasi Penelitian.....	18
3.3. Fokus Penelitian.....	19
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	19
3.5. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.6. Instrumen	21
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.8. Teknik Analisa Data	22
3.9. Keabsahan Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang	26
4.1.1. Geografi Dan Geologi Kota Malang.....	27
4.1.2. Peta Kota Malang.....	29
4.1.3. Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang.....	31
4.1.4. Visi Dan Misi	32
4.2. Penyajian Data Dan Keabsahan Data Penelitian.....	32
4.2.1. Inovasi pelayanan paspor online.....	32
4.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	56
1. Faktor Pendukung	56
2. Faktor Penghambat.....	58
4.4. Hasil dan Pembahasan	
4.4.1. Inovasi Pelayanan paspor online.....	59
4.4.2. Faktor Pendukung dan Penghambatan Pelayanan Paspor Online.....	65

1.Faktor Pendukung.....	65
2. Faktor Pengambat.....	67
BAB V: PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	70
Daftar Pustaka.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 2. Sarana Dan Prasarana.....	30



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 1.Triangulasi Teknik Dan Pengumpulan Data	25
Gambar 2. Gambar Umum Lokasi Penelitian	26
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4. Daftar Harga Paspor	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Interview Guide

Lampiran II : Hasil Reduksi Data

Lampiran III : Dokumentasi Penelitian

Lampiran IV: Kartu Konsultasi

Lampiran V : Kartu Konsultasi

Lampiran VI : Surat Jalan Penelitian

Lampiran VII : Surat Balasan Penelitian

Lampiran VIII: Profil Hidup

