

**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA SETELAH
DITERAPKAN SISTEM ANTREAN
PASPOR ONLINE**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh :

RAKHMAD BUDIYANTO

NBI: 111308485

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA**

2019

**KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA SETELAH
DITERAPKANYA SISTEM ANTREAN
PASPOR ONLINE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Disusun oleh :

Rakhmad Budiyanto (111308485)

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU

SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

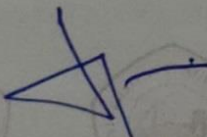
Nama : Rakhmad Budiyanto

NBI : 111308485

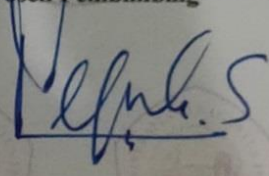
**Judul : KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS
IKHUSUS TPI SURABAYA SETELAH DITERAPKANYA
SISTEM ANTREAN PASPOR ONLINE**

Surabaya, 28 Desember 2019

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik**


Dr. Endro Tjahjono, M.M.

**Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing**


Drs. Teguh Santoso, M.Si

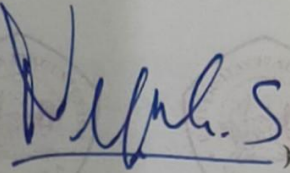
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 28 Desember 2019

Dewan Penguji

1. Drs. Teguh Santoso, M.Si.,

(



)

2. Dr. Zakariya, MS.,MM.,

(



)

3. Dr. Rachmawati Novaria, MM.,

(



)

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA



Dr. Endro Tjahjono, M.M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rakhmad Budiyo
NPM : 111308485
Program Studi : Administrasi Negara
Judul : KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA SETELAH
DITERAPKANYA SISTEM ANTREAN PASPOR ONLINE

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademiktentuan.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam DaftarPustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah sayaperoleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 28 Desember 2019

Yang membuat pernyataan,





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Telp.031 5931800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rakhmad Budiyanto
NBI : 111308485
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Atas karya saya yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA SETELAH DITERAPKANYA SYSTEM ANTREAN PASPOR ONLINE.

Dengan hak Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Righ), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (databes), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 28 Desember 2018

Yang Menvatakan
**METERAI
TEMPEL**
5362FAHF194720784
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Rakhmad Budiyanto)

MOTTO

“ Selalu melangkah dan jangan pernah berhenti pada satu titik “

(RB)

“ Ada hal datang dengan sendirinya ada namun ada hal juga yang perlu perjuangan untuk mendapatkannya ”

(RB)

“ Jangan mudah puas dengan satu pencapaian, masih banyak tantangan yang harus dicoba “

(RB)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi “Ibu Tuminah dan (Alm.) Masrukin” yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan selama menempuh pendidikan ini. Terimakasih do’a yang selalu tercurah, nasehat yang selalu kuingat.
2. Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan yang telah diberikan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan setelah diterapkannya sistem antrean paspor online, (2) faktor pendukung dan penghambat keberhasilan sistem antrean paspor online.

Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball* dengan menggunakan teknik triangulasi. Obyek penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan setelah diterapkannya sistem antrian paspor online adalah sudah diterapkannya *dimensi tangible, reliabiliti, responsiveness, assurance, dan empaty* beserta indikator-indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat yaitu kecepatan pelayanan dan ketidakramahan pegawai dalam melayani pemohon paspor. (2) faktor pendukung antrean paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya adalah infrastruktur, sumber daya manusia, dan ketertiban masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya adalah sistem, jumlah kuota antrean dan kurang meratanya sosialisasi di semua rentangusia.

Kata kunci : kualitas pelayanan publik, pelayanan publik, inovasi pelayanan

ABSTRACT

The study aims to determine (1) service quality after the implementation of the online passport queue system, (2) supporting factors and obstacles to success of the online passport queue system.

This research method is descriptive with qualitative approach. Data collection is done with observation, interview and documentation techniques. Sampling of data sources is done by purposive and snowball by using techniques triangulasi. The object of research is Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPISurabaya.

The result of the study show (1) service quality has been implemented online passport queue system is the dimension applied tangibel, reliability, responsiveness, assurance, and empathy along with indicators, but there are a number of indicators that have not gone according to the wishes of the society that is the speed of service and employee unfriendliness in serving passport applicant. (2) factors supporting online passport queues at Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya is infrastructure, human resources, and public order. While the inhibiting factor is system, quota number queuing, and less prevalent socialization in all age ranges.

Keywords : quality of public services, public service, service innovation

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah SWT, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya Setelah Diterapkannya Sistem Antrean Paspor Online “ tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Thanjono, M.M., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. Zakariya, MS., MM., selaku Ketua Jurusan Program Administrasi Publik, dan selaku Dosen penguji, yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si., selaku Dosen pembimbing I, dan juga selaku Dosen penguji, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si., selaku Dosen pembimbing II, yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Barlian SH., MH., selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya yang telah memberikan izin penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Surabaya, 24 Juli 2019
Penulis,

Rakhmad Budiyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Akademis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Teori Pelayanan Publik	1
2.2.2 Teori kualitas pelayanan	17
2.2.3 Teori Inovasi	18
2.2.4 Teori e – Government	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Metode Penelitian	21

3.2	Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3	Tekni Pengumpulan Data.....	23
3.3.1	Observasi	23
3.3.2	Wawancara	24
3.3.3	Studi Dokumentasi	24
3.4	Analisis Data.....	25
3.5	Lokasi Penelitian.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		23
4.1	Hasil Penelitian	23
4.1.1	Deskripsi Tempat Penelitian	27
4.1.2	Visi dan Misi	28
4.1.3	Tugas dan Fungsi	28
4.1.4	Struktur Organisasi	29
4.1.5	Landasan Hukum Penerbitan Paspor.....	29
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1	Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	36
4.2.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	39
4.2.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	41
4.2.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	43
4.2.5	Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	44
4.3	Faktor Yang Menghambat Keberhasilan Antrean Paspor Online.....	54
4.4	Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Rincian Biaya Pembuatan Paspor	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	29
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Wawancara.....	54
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	56
Lampiran 3 Dokumentasi.....	58