

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS SURABAYA JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Afifa
1112000016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2024**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS SURABAYA JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Publik**



Disusun Oleh :

Afifa

1112000016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Afifa

NIM : 1112000016

**Judul : Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor
Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur**

Surabaya, 09 Juli 2024

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103**

**Drs. Radjikan, M.Si
NPP. 2010870100**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 09 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. **Drs. Radjikan, M.SI**
Ketua
2. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**
Anggota 1
3. **Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP**
Anggota 2

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP.20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Afifa

NBI : 1112000016

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor
Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. 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 di publikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar Pustaka

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur unsur jiplakna, saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (S1) di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perUndang-undangan yang berlaku (Undang-undang No.20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 25 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afifa
NBI : 1112000016
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

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

“EFEKTIVITAS PELAYANAN E-GOVERNMENT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA JAWA TIMUR”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalti-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai peneliti.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 9 Juli 2024

Yang Menyatakan



**Coret yang tidak perlu*

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Afifa

Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo 16 Mei 2001

Alamat Tempat Tinggal : JL. Perintis II RT II RW I NO I
Ds. Pulungan Kec. Sedati
Kabupaten Sidoarjo

Nomor Telepon/Handphone : 08978881349

E-mail : Ifaafifa00@gmail.com

Riwayat Pendidikan :
1. SDN Pulungan (2008-2014)
2. SMP PGRI 7 Sedati (2014-2017)
3. SMA Darma Siswa 2 (2017-2020)

Pengalaman Organisasi :

Publikasi Ilmiah : Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara (BIROKRASI) dengan nomor e-ISSN: 2987-8632; .p-ISSN: 2987-8624

Prestasi : -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya Persembahkan Skripsi ini Kepada Kedua Orang Tua Saya, Sebagaimana Mereka telah mendoakan saya untuk sukses kedepannya dan mendukung serta memberikan nasihat terkait proses penyusunan skripsi. Serta tidak lupa dengan teman-teman saya yang telah membantu saya selama bimbingan, penelitian, hingga selesai.

-Afifa-

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Afifa

NBI : 1112000016

Judul : *Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya Jawa Timur*

Surabaya, 25 Juni 2024

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



DRS. Radjikan, M.Si

NPP. 2010870100



DRS. Supri Hartono, M.S

NPP. 20110920238

RINGKASAN

Afifa, 2024. **Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Jawa Timur**

Drs. Radjikan, M.Si, Drs. Supri Hartono, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menjelaskan efektivitas pelayanan E-Government dalam proses pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, pendekatan penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Penelitian ini mengadopsi teori yang diprakarsai oleh Harvard JFK School of Government oleh Indrajit. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan e-Government dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah cukup efektif. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah hambatan yang perlu diperhatikan. dapat diatasi oleh pemerintah dengan memperluas kapasitas sistem secara teknis untuk menampung lebih banyak permohonan secara berkala. Hal ini memungkinkan implementasi sistem penjadwalan antrian yang lebih efisien dan transparan, sehingga memastikan pengguna mendapatkan waktu yang tepat untuk pengajuanpaspornya.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, E-Government

SUMMARY

Afifa, 2024. **Effectiveness of E-Government Services in Making Passports at the Class I Immigration Office Special for Surabaya, East Java**

Drs. Radjikan, M.Si, Drs. Supri Hartono, M.Si

This research aims to analyze and describe the effectiveness of e-Government services in making passports at the Special Class I Immigration Office in Surabaya. This type of research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation and interviews. This research uses theory from the Harvard JFK School of Government in Indrajit. The research results show that the effectiveness of e-Government services in making passports at the Surabaya Special Class I Immigration Office as a whole is quite effective. However, there are several obstacles that the government can overcome by technically expanding the system capacity to accommodate more requests on a regular basis. This allows the implementation of a more efficient and transparent queue scheduling system, ensuring users get the right time to apply for their passport.

Keywords: Effectiveness, Service, E-Government

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya”. Penulisan proposal ini disusun dalam rangkai pengajuan penelitian skripsi pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Sesungguhnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan dan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan skripsi ini bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP Selaku Kaprodi Administrasi Publik
4. Drs. Radjikan, M.Si Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktunya ditengah mengajar untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi;
5. Drs. Supri Hartono, M.S selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktunya ditengah mengajar untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi;
6. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
7. Bapak Yusa Shabri Utomo Kepala Seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, Bapak Adib Adityawan Staff Badan Intelegen Dan Penindakan Keimigrasian, Ibu Indah Kasub Bag. Kepegawaian Dan Umum (TU), dan juga Mba Fina Bag. Resepsionis yang sudah banyak membantu peneliti dalam proses pengumpulan data.
8. Kedua Orang Tua Bapak Koesno dan Ibu Evi Yanti yang telah banyak berjasa selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada peneliti selama kuliah di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya baik secara material maupun moral dan selalu membebaskan peneliti dalam pengembangan diri.
9. Teman-teman rumah, Apid, Azza, Anggita, Elma, Puput, Irgi, Nisa, Adhis dll, yang memberikan dukungan, doa, terhadap penyusunan proposal skripsi ini dan teman-teman “Grup Otw” Mas Jimmy, Rafif, Fian, menemani penulis

untuk memberikan penyegaran otak dan pikiran terhadap kendala skripsi dengan bermain.

10. Teman-teman dekat Perkuliahan. dan khususnya Teman di bangku perkuliahan bernama “Grub Alun” (Aiga, Riska, Anita, Farisya) yang telah menemani lika-liku hidup selama perkuliahan, memberi memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah peneliti, dan menghibur serta menghabiskan masa perkuliahan dengan peneliti disituasi apapun dan memberikan kenangan selama perkuliahan.
11. Teristimewah untuk jodoh penulis kelak, kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini meskipun saat ini tidak mengetahui keberadaanmu. Karena penulis yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.
12. Teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis;
13. Diri sendiri yang sudah bertahan dan meyakinkan diri untuk berada sampai titik ini.

Surabaya, 10 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PUBLIKASI.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	viii
RINGKASAN.....	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	31
2.2.1 Pelayanan Publik	31
2.2.2 Efektivitas Pelayanan Publik	32

2.2.3 E-Government	33
2.2.4 Model-Model E-Government dalam Sistem Pelayanan Publik	36
2.3 Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Fokus Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data Penelitian.....	43
3.5 Pengumpulan Data.....	44
3.6 Metode Analisis	45
BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	47
4.1.1 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya ...	47
4.1.2 Visi dan Misi	48
4.1.3 Dasar Hukum.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya	49
4.2 Penyajian Data	50
4.2.1 Efektivitas Penerapan E-Government Dalam Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	53
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-Government Dalam Pembuatan Paspur Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	78
4.3 Pembahasan.....	87
4.3.1 Support.....	88
4.3.2 <i>Capacity</i>	89

4.3.3 <i>Value</i>	90
4.3.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	91
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Aktor yang di Wawancara	45
Tabel 4. 1 Biaya Keimigrasian Sesuai Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	42
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya .	50
Gambar 4.2 Aplikasi M-Paspor Sebagai Bentuk Inovasi Dari Penerapan E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	54
Gambar 4.3 Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	59
Gambar 4.4 Sosialisasi Aplikasi Antrian Paspor Online.....	63
Gambar 4.5 Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	98
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi	100
Lampiran 3. Surat Pengantar dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.	102
Lampiran 4. Surat Pengantar dari Bangkesbangpol Jatim.....	103
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Kanwil Kemenkumham Kota Surabaya	104
Lampiran 6. Dokumentasi	105
Lampiran 7. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	109
Lampiran 8. Bukti Turnitin Skripsi	112
Lampiran 9. LOA Publikasi Jurnal.....	109
Lampiran 10. Hasil Turnitin Jurnal	113