

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

SULFA APRILIA

NPM: 1111600159

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

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sulfa Aprilia

NPM : 1111600159

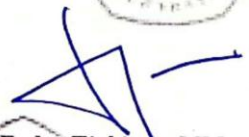
Judul : STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SURABAYA

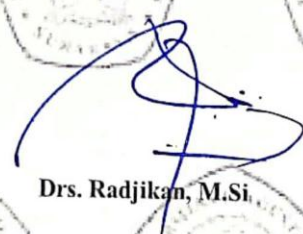
Mengetahui:

Surabaya, 29 Juni 2020

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing 1


Dr. Endro Tjahjono, MM


Drs. Radjikan, M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 09 Juli 2020

Dewan Penguji :

1. Drs. Radjikan, M.Si
2. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
3. Dra. Indah Murti, M.Si



Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Sulfa Aprilia

NBI : 1111600159

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas IKhusus TPI Surabaya

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 akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian 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 saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Surabaya, 07 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



(Sulfa Aprilia)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Sulfa Aprilia

NBI : 1111600159

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas IKhusus TPI Surabaya

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 akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian 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 saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Surabaya, 07 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



(Sulfa Aprilia)

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan yang bisa dicapai seperti membalik telapak tangan.

Tidak ada keberhasilan tanpa kerja keras, keuletan,

Kegigihan dan kedisiplinan”.

(Chairul Tanjung)

PERSEMBAHAN

Dengan ucapan alhamdulillah serta segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufiq, serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya Almarhum Sugriwo dan Yuliana Musdiarti yang senantiasa menyertakan do'anya dalam setiap sujudnya dan senantiasa mencurahkan kasih sayang, motivasi diri dan pembelajaran hidup hingga penulis sampai pada titik ini, terima kasih banyak.
2. Kakak saya, Sugeng Saputro, Susi Dwi Septiana, Suci Tri Wulan Sari yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan semangat selama ini.
3. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan

ABSTRACT

Law Number 9 of 1992 subsection 2 explains that every Indonesian inhabitant has right to travel outside or enter Indonesia territory. Furthermore, Article 3 explains that everyone who enters or exits the territory of Indonesia is required to have a travel document. Passport service, especially online, online service is an interesting issue to study, this is due to the passport service process which still has many problems. This study aims to find out (1) How the Strategies in Improving Public Services at the TPI Surabaya Class I Immigration Office, (2) What are the factors that encourage and inhibit the Public Services Improvement at TPI Surabaya's Class I Immigration Office. This research uses descriptive method with a qualitative approach. Data collection is done by focusing on interview technique, observation and documentation. The object of research is the Class I Immigration Office Special TPI Surabaya. The results show that (1) the strategy implemented in the public service strategy at the Immigration Class I Office Special TPI Surabaya is to improve customer service attributes that use online-based services, add and to improve service quality and improve management implementation. (2) the driving factors and inhibiting improvement of public services are good and fast service, large space, large parking area, and several facilities. The inhibiting factor is a service that is often error, the large number of quota queues per passport per day, not all applicants understand the existing rules, especially the elderly who does not understand the flow.

Keywords:Service improvement strategy, public service

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 Pasal 2 dijelaskan bahwa setiap warga negara Indonesia berhak untuk melakukan perjalanan ke luar atau masuk wilayah Indonesia. Selanjutnya pada Pasal 3 dijelaskan bahwa setiap orang yang masuk atau ke luar wilayah Indonesia wajib memiliki Surat Perjalanan. Pelayanan paspor terutama secara online menjadi isu yang menarik untuk diteliti, hal ini tersebut dikarenakan pada proses pelayanan paspor yang masih banyak berbagai Permasalahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya, (2) Apa faktor yang mendorong dan menghambat Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan berfokus pada teknik Wawancara, observasi dan dokumentasi. Objek penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) strategi yang diimplementasikan dalam strategi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya adalah meningkatkan atribut layanan pelanggan yang menggunakan layanan berbasis online, menambah dan meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki implementasi manajemen. (2) faktor pendorong dan menghambat peningkatan pelayanan publik adalah pelayanan yang baik dan cepat, ruang yang luas, tempat parkir yang luas, adanya beberapa fasilitas. Adapun faktor menghambat yaitu suatu pelayanan yang sering eror, banyaknya jumlah kuota antrian paspor perhari, tidak semua pemohon paham dengan aturan yang ada terutama para lansia yang tidak paham alurnya.

Kata Kunci : Strategi peningkatan pelayanan, pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkah rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya" ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Untuk tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku rector Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Zakariya, MS, MM selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si, selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama perkuliahan.
6. Bapak Drs. Rajikan, M.Si Sekalu Dosen Pembimbing I yang telah membantu menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Drs. Supri Hartono, MS Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu menyelesaikan skripsi.
8. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluargaku dan keluarga besarku yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi, sehingga penulis bisa lebih giat serta semangat dalam berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Untuk sahabat saya Andini dan firda terima kasih sudah menemani hari-hariku dikala sedih maupun senang, dan terimakasih telah memberi doa, semangat serta dukungan motivasi.
11. Untuk sahabat saya Anika Trisetia Kusuma, Daniar Pramesti ningrum, Inayatus Surur sudah mewarnai hari-hari kuliahku di kampus selama 8 semester ini dan terima kasih telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Iqbal Maulana Rahman dan Agus Supriyanto terimakasih telah membantu menyelesaikan skripsi ini sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan dengan tepat.
13. Untuk sahabat “Areknya” (Rosy, Ammy, Nadilla, Iqbal, Toni, Bayu, Angga, Galih) yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi.
14. Teman-teman seperjuangan di Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2016 sebagai teman seperjuangan di kehidupan perkuliahan, terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan hingga skripsi ini terselesaikan.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Konsep Strategis.....	11
2.2.2 Teori Pelayanan Publik.....	16
2.2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	17
2.2.4.Konsep Pelayanan Kantor Imigrasi	18
2.3 Kerangka Berfikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21

3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian	21
3.4 Sumber Data	22
3.5 Teknik Analisis Data	22
BAB IV DISKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Diskripsi Objek.....	25
4.1.1 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya.....	25
4.1.2 Lokasi Kantor Imigrasi.....	25
4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	25
4.1.4 Visi Dan Misi	
4.1.5 Struktur Organisasi	26
4.2 Penyajian Data.....	27
4.2.1 Atribut Layanan Pelanggan	27
4.2.2 Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Layanan	
4.2.3 Implementasi Manajemen	30
4.3 Pembahasan	31
4.3.1 Strategi Peningkatan Pelayanan.....	41
4.3.1.1 Analisa Faktor Internal dan Eksternal.....	43
4.3.1.2 Analisa Keberadaan Atribut Pelayanan.....	44
4.3.1.3 Analisa Pendekatan Penyempurnaan Kualitas	45
4.3.2 Fator Pendorong dan Penghambat.....	46
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar : 4.1 Struktur Organisasi.....	27
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Surat dari Bakesbangpol Provinsi

Lampiran 3: Foto Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 : Lembar Revisi

Lampiran 5 : Hasil Turnitin (Uji Plagiasi)