

HALAMAN PENGESAHAN

Dengan Judul

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PASPOR SECARA ONLINE
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT LAYANAN
PASPOR BANTUL**

Oleh :

ABDUSSALAM ALI DEJAN

20150520054

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/Tanggal : Rabu / 13 Maret 2019
Tempat : Ruang Dekanat Fisipol
Jam : 12.15

SUSUNAN TIM PENGUJI

KETUA

PENGUJI I

PENGUJI II

Sakir,S.IP.,M.IP

Bachtiar Dwi Kurniawan,S.Fil.I.,MPA

Mengetahui

Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Muchamad Zaenuri,M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdussalam Ali Dejan

NIM : 20150520054

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan dalam naskah ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Yogyakarta, 2019

Abdussalam Ali Dejan

HALAMAN MOTTO

“Tidak Aku ciptakan jin dan manusia kecuali untuk menyembah kepada-Ku”

(QS: adz-Dzariyat;56)

“Isy Kariman au Mut Syahidan”

(Hidup mulia atau mati syahid)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah berkat Rahmat serta izin dari Allah SWT penulis persembahkan karya tulis ini untuk orang-orang hebat yang penulis banggakan :

1. Kedua orangtua penulis Bapak Agus Ali Ahmadiya dan ibu Maya Sofa yang telah memberikan doa dan ridho yang mempermudah segala urusan penulis serta kesempatan untuk mengenyam pendidikan
2. Kakak penulis Syifa Ratnani Farahdiba Jane yang juga telah memberikan motivasi dan semangat serta dorongan.
3. Saudara seperjuangan penulis, Yogi Dwi Astorino, Alif Anugerah Iskandar, Ferbiano Geraldi Putra, CG Kartika Merta, Bima Kurniawan Syamra, Septian Alghifari, Umar Syarif Rumlatur, Gangsar Prasetyo yang senantiasa menemani dan saling mendukung dalam hal kebaikan juga pengalaman hidup.
4. Rizkia Sholihah yang telah sabar menemani dan membantu penulis dalam segala hal
5. Saudara dan partner kehidupan penulis, Nurahman Andika Putra, Ichfanudin Muftazin, Rinto Galih, Alfian Ricy

6. Pengajar dan pelatih penulis, Dr. Firanda Andirja M.A yang telah mengajarkan cara beragama yang benar, Sensei DR.drh. H. Dhirgo Adjie,MP dan Sensei Afif Mashun,SE yang telah memberikan ilmu dan sabar mendukung keberhasilan penulis dalam beladiri.
7. Dan semua orang yang telah memberikan pelajaran kehidupan kepada penulis

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullohi wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian ini penulis berfokus pada Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Unit Layanan Paspor Bantul.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat di kemudian hari bagi pihak yang diteliti agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun, dengan segala daya dan upaya serta pemikiran penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dengan doa serta dukungan dari keluarga dan semua pihak yang membantu proses penyusunan skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu proses penyusunan skripsi ini baik dukungan moril maupun materil kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

3. Ibu Dra Atik Septi Winarsih,M.Si sebagai Dosen pembimbing yang selalu mendukung dan membimbing penulis selama penulis melaksanakan pembuatan skripsi ini
4. Mas Sakir, S.IP.,M.IP selaku dosen penguji saat ujian proposal sekaligus membimbing dan memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak/ Ibu sebagai dosen penguji saat pendadaran berlangsung
6. Ibu Dr. Titin Purwaningsih,S.IP.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
7. Ibu. Natalina Marbun Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
8. Bapak Yeriko Pratama Penanggungjawab Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspur Bantul
9. Segenap dosen pengajar di fakultas Ilmu Pemerintahan Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta
10. Staff tata usaha jurusan Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
11. Staff Laboratorium jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
12. Seluruh rekan mahasiswa/i Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan selama masa perkuliahan maupun saat proses skripsi berlangsung.

13. Semua pihak yang telah membantu penulis yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Wassalamualaikum warahmatullohi wabarakatuh

Yogyakarta, 2019

Penulis

Abdussalam Ali Dejan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
SINOPSIS	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Literatur Review	7
1.6 Kerangka Teoritik	12
1.7 Kerangka Dasar Teori	13

1.7.1 Teori Efektivitas	13
1.7.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik	15
1.8 Definisi Konseptual	20
1.9 Definisi Operasional	21
1.10 Metode Penelitian	23
1.10.1 Jenis Penelitian	23
1.10.2 Lokasi Penelitian	24
1.10.3 Populasi dan Sampel	24
1.10.4 Unit Analisis Data	26
1.10.5 Jenis Data	26
1.10.6 Data Primer	27
1.10.7 Data Sekunder	28
1.11 Teknik Pengumpulan Data	29
1.11.1 Wawancara	29
1.11.2 Kuesioner	30
1.12 Teknik Analisis Data	30
1.12.1 Analisis Kualitatif	31
1.12.2 Analisis Kuantitatif	33

BAB II DEFINISI OBJEK PENELITIAN

2.1 Letak Geografis Kabupaten Bantul	35
2.1.1 Wilayah Kabupaten Bantul	35
2.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Bantul	36
2.1.2.1 Visi Kabupaten Bantul	36

2.1.2.2 Misi Kabupaten Bantul	37
2.2 Unit Layanan Paspor Bantul	38
2.2.1 Deskripsi Kantor Unit Layanan Paspor Bantul	38
2.2.2 Visi dan Misi Kantor Unit Layanan Paspor Bantul	39
2.2.2.1 Visi	39
2.2.2.2 Misi	39
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul	39
2.2.3.1 Tugas	39
2.2.3.2 Fungsi	39
2.2.4 Tri Fungsi Imigrasi	42
2.2.5 Jabatan Struktural Organisasi dan Kepegawaian	43
2.2.6 Pelayanan Unit Layanan Paspor Bantul	44
2.2.6.1 Persyaratan Permohonan Paspor Baru	44
2.2.7 Proses Alur Permohonan Paspor / Penggantian	44
2.2.8 Biaya Pembuatan Paspor	45

BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Informan dan Responden	48
3.1.1 Data Informan	48
3.1.2 Data Responden	48
3.2 Analisis Data	50
3.2.1 Analisis Data Kualitatif	51
3.2.1.1 Aspek Tugas dan Fungsi	51

3.2.1.2 Aspek Rencana dan Program	55
3.2.1.3 Aspek Ketentuan dan Peraturan	57
3.2.1.4 Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal	59
3.2.2 Analisis Data Kuantitatif	62
3.2.2.1 Uji Instrumen Penelitian	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Realibilitas	63
3.2.2.2 Kualitas Pelayanan	64
a. Dimensi Tangibles (Berwujud)	64
b. Dimensi Reliability (Kehandalan)	65
c. Dimensi Responsiviness (Respon/Tanggap)	66
d. Dimensi Assurance (Jaminan)	68
e. Dimensi Emphaty (Empati)	69

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	72
4.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Literatur Review	7
Tabel 1.2 Data Primer Penelitian	27
Tabel 1.3 Data Sekunder Penelitian	28
Tabel 1.4 Narasumber Penelitian	29
Tabel 1.5 Responden Penelitian	30
Tabel 2.1 Daftar Biaya Pembuatan Paspor	46
Tabel 3.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 3.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	49
Tabel 3.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Tabel 3.4 Tugas dan Fungsi	53
Tabel 3.5 Uji Validitas	62
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas	63
Data 3.1 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability	64
Data 3.2 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability	65
Data 3.3 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiviness	66
Data 3.4 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance	68
Data 3.5 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Emphaty	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	43
Gambar 3.1 Web Pendaftaran Paspor Online.....	56
Gambar 3.2 Manajemen Keimigrasian.....	58
Gambar 3.3 Media Sosial Kantor Imigrasi.....	60
Gambar 3.4 Media Sosial Kantor Imigrasi.....	61

