

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR
DENGAN SISTEM ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
YOGYAKARTA TAHUN 2017-2018**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

SUCI RAHMADANI HASIBUAN

20150520074

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Suci Rahmadani Hasibuan

NIM : 20150520074

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul “Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018” benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya, apabila di kemudian hari terdapat kesamaan dan kemiripan dengan karya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis. Untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.

Yogyakarta, 10 September 2019

Penulis,

Suci Rahmadani Hasibuan

NIM. 20150520074

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah rabbil'alaamiin. Dengan ini saya ucapkan syukur atas rahmat dan karunia yang telah Allah SWT berikan. Alhamdulillah saya Suci Rahmadani Hasibuan dapat menyelesaikan tugas terakhir saya untuk mencapai gelar sarjana. Saya persembahkan sebuah karya tulis yang jauh dari kata sempurna ini untuk orang-orang terdekat dan tersayang juga untuk pihak yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi, kepada :

1. Kedua orang tua penulis Bapak H. Rustam Hasibuan dan Ibu Hj. Sainam, orang tersabar dan tertulus yang selalu mendoakan penulis juga memberikan ridho yang mempermudah segala urusan penulis. Orang yang sangat mengutamakan pendidikan anak-anaknya. Terimakasih atas kerja kerasnya. Terimakasih untuk tidak pernah lelah mendidik saya dan memberi dukungan moril maupun materil, tanpa kalian penulis tidak mungkin memiliki kesempatan untuk mengenyam pendidikan. Semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan untuk kedua orang tua penulis, memberikan umur yang panjang agar penulis dapat membalas segala kebaikanmu.
2. Ketiga kakakku tercinta, Diah Rusmiyati Hasibuan, Agustia Sari Dewi Hasibuan dan Bulan Rahmadana Hasibuan juga adikku tercinta Naida Cahaya Salsabila yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang tulus. Terimakasih untuk selalu memberikan penulis semangat. Semoga Allah SWT memberikan kebahagiaan dan membukakan rejeki yang luas untukmu kakak dan adikku tercinta.
3. Terimakasih untuk Candra Arga Herawan yang telah setia dan sabar menemani penulis, terimakasih telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam segala hal.
4. Sahabat-sahabatku dari Garut yang penulis sayangi teruntuk Keluarga Cemara, Mega Dwi Oktavianda, Desti Sona Anggraeni, Ridwan Jalal Fadilah, Fatra Abdi Ilahi, Muhammad Ridwan dan Muhammad Muldan. Terimakasih

atas dukungan yang telah kalian berikan. Terimakasih untuk selalu ada, selalu menjadi pendengar ketika sedang berkeluh kesah dan menemani penulis serta membantu penulis ketika ada kesusahan. Penulis sangat bersyukur memiliki kalian.

5. Terimakasih kepada sahabatku Syifa Siti Fatimah yang telah berjuang bersama-sama sejak 2015, thru up and down dalam pertemanan dan perkuliahan. Terimakasih untuk selalu membantu penulis, untuk selalu berada disisi penulis dalam suka maupun duka.
6. Sahabat-sahabatku sesama perantauan Ratu Khoirunnisa, Syifa Salsabila Faiz, Diah Riski Hardiana, Afifah Khairunnisa dan Karmila Zahrani. Terimakasih atas waktu yang diberikan untuk selalu menemani penulis, menjadi pelipur lara, menjadi buku harian tempat penulis berkeluh-kesah. Terimakasih untuk selalu menyemangati penulis ketika sedang malas, terimakasih untuk semuanya selama ini. Tanpa dukungan dan bantuan kalian, penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan karya tulis skripsi ini.
7. Teman-teman kost putri Ibu Arif lantai 2 yang sudah penulis anggap sebagai keluarga, Mba Nurul, Wika dan Chikita. Empat tahun hidup bersama kalian di satu atap mengajarkan penulis banyak hal. Terimakasih untuk selalu ada dan menolong penulis ketika penulis membutuhkan kalian. Semoga suatu hari nanti kita dapat bertemu kembali dengan karir yang sukses dan cemerlang.
8. Teman-teman kelas B IP UMY, terimakasih atas keceriaan dan kebersamaan pada masa itu. Semoga kita dapat terus menjaga tali silaturahmi dan dapat bertemu kembali suatu hari nanti.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018” dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritikan dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penyelesaian karya tulis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, karena itu disini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas memberi arahan, masukan dan ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si., selaku dosen penguji satu saat ujian proposal dan ujian skripsi yang selalu mendukung dan membimbing penulis, memberi masukan dan saran demi perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Bachtiar Dwi Kurniawan, S.Fil.i., M.PA selaku dosen penguji dua ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan.

8. Bapak Sonny Sudarsono selaku Kepala Divisi Keimigrasian Kementerian Hukum Dan HAM R.I Kantor Wilayah DIY yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Ruddy Suwartono selaku Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang telah bersedia menjadi informan dalam skripsi ini.
10. Seluruh staff Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.
11. Mas Rivian dan mas Fauzul Mubin selaku petugas Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
12. Laboratorium Ilmu Pemerintahan, Referensi IP dan Klinik Skripsi atas fasilitas yang diberikan, skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Seluruh staff Tata Usaha Ilmu Pemerintahan atas segala bantuan demi kelancaran skripsi ini.
14. Seluruh teman mahasiswa/i Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan selama masa perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaanya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 10 September 2019

Suci Rahmadani Hasibuan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	8
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Dasar Teori.....	12
1. Efektivitas.....	12
2. Pelayanan	16
3. Layanan Online	21

G. Definisi Konseptual	22
H. Definisi Operasional	22
I. Metode Penelitian	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Unit Analisis	25
3. Jenis Data	25
4. Teknik Pengumpulan Data	26
5. Teknik Analisis Data	26
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	28
A. Letak Geografis Kabupaten Sleman	28
1. Wilayah Kabupaten Sleman	28
2. Visi Dan Misi Kabupaten Sleman	29
B. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	30
1. Deskripsi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	30
2. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	31
3. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	31
4. Tri Fungsi Imigrasi	34
5. Jabatan Struktural Organisasi dan Kepegawaian	34
6. Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta	35
7. Proses Alur Penerbitan Paspor/Penggantian	35
8. Biaya Pembuatan Paspor	40
BAB III EFEKTIVITAS PELAYAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR	
DENGAN SISTEM ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA	
TAHUN 2017-2018	42
A. Deskripsi Data	42
B. Analisis Data	44
1. Produktivitas	44
2. Efisiensi	45
3. Fleksibilitas	46
4. Keunggulan	48

5. Pengembangan.....	52
6. Kepuasan	53
BAB IV PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Skripsi terdahulu tentang Pelayanan Publik dalam Pelayanan Paspur Online	9
Tabel 2. 1 Daftar Biaya Pembuatan Paspur	41
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	44
Tabel 3. 3 Data Paspur Agustus – Desember 2017	48
Tabel 3. 4 DATA SUBSTANTIF KANIM YOGYAKARTA Januari – Desember 2018.....	48
Tabel 3. 5 Kategorisasi Mutu Pelayanan	55
Tabel 3. 6 Kriteria Penilaian	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Segitiga Pelayanan Publik.....	18
Gambar 2. 1 Peta Administrasi Kabupaten Sleman	29
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 2. 3 Alur Penerbitan Paspor Manual (walk in).....	36
Gambar 2. 4 Alur Pemohonan Paspor Dengan Sistem Online.....	38
Gambar 3. 1 Media Sosial Instagram.....	50
Gambar 3. 2 Media Sosial Twitter	51

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3. 1 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Periode bulan Agustus 2017.....	57
Diagram 3. 2 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Periode bulan September 2017.....	59
Diagram 3. 3 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Periode bulan Oktober 2017.....	61
Diagram 3. 4 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan November 2017.....	63
Diagram 3. 5 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Desember 2017.....	65
Diagram 3. 6 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Januari 2018.....	67
Diagram 3. 7 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Februari 2018.....	70
Diagram 3. 8 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Maret 2018	72
Diagram 3. 9 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan April 2018	74
Diagram 3. 10 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Mei 2018	76
Diagram 3. 11 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Juni 2018	78
Diagram 3. 12 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Juli 2018.	80
Diagram 3. 13 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Agustus 2018.....	83
Diagram 3. 14 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan September 2018.....	85
Diagram 3. 15 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Oktober 2018.....	87
Diagram 3. 16 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan November 2018.....	89
Diagram 3. 17 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Desember 2018.....	91