

INOVASI PELAYANAN PASPOR *ON-LINE*

(Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh:

IRA KUSTIANI

NIM: 2016210077

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2021

RINGKASAN

Permasalahan pelayanan paspor online di tandai dengan adanya penyebab tertahanya paspor tersebut lanjut Shandi di karenakan sistem online sistem informasi manajemen keimigrasian (SIM-KIM) yang baru di terapkan mengalami eror. Penelitian ini merupakan studi inovasi mengenai inovasi pelayanan dengan perspektif kejelasan dan kepastian,efisien, ekonomis (biaya), ketepatan waktu dan pengoperasian teknologi internet .mengetahui tentang keberhasilan pelaksanaan pelayanan paspor online, untuk mengetahui aktor-aktor yang terlibat pelayanan paspor online di Kota Malang serta mendiskripsikan kendala dalam pelaksanaan pelayanan paspor online di Kota Malang adalah tujuan dari penelitian ini.Pelayanan Prima sangat perlu untuk dimiliki dan ditampilkan pada saat melakukan suatu pekerjaan dalam posisi *frontliner* atau *customer service* dan dalam pelayanan prima dapat dikatakan baik apabila sudah melayani masyarakat dengan baik, penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara dokumentasi,observasi serta wawancara dan purposive sampling adalah tehnik yang digunakan didalam analisa data

Kata Kunci: Paspor,Online, Inovasi Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Budiman Rusli (Vol: 2018:1V) mengatakan bahwa setiap manusia selalu membutuhkan namanya dan juga berpendapat bahwa manusia sangat membutuhkan pelayanan. Pergerakan penduduk di era globalisasi adalah hal yang biasa. Pelayanan yang menjadi tolak ukur yang menjadi harapan masyarakat. Proses pemenuhan kebutuhan demi kepuasan manusia adalah pelayanan. Suatu pelayanan jika diterapkan dengan teknologi yang canggih. Maka dari itu pelayanan bisa berjalan secara efektif. Pelayanan yang dilaksanakan dari pihak organisasi pemerintah yang disesuaikan dengan perkembangan zaman. Artinya pelayanan terhadap masyarakat menjadi tanggung jawab pemerintah (Adni, Vol:2018:1V).

Dokumen yang diperlukan sebagai salah satu bentuk persyaratan untuk menjelajahi penjuru dunia adalah paspor karena didalam paspor memuat identitas dari warga yang berjalan jauh. Paspor ini diterbitkan di kantor imigrasi merupakan salah satu teknis dalam HAM dan kementerian hukum di Indonesia. Sesuai dengan pasal 1 ayat 6 UU no 6 tahun 2011 yang berbunyi dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah didalam perjalanan antara negara (Adni, Vol:2018:1V).

Berdasarkan Berita Radar Malang Jum'at (5/7/2019) kantor keimigrasian kota Malang mendadak gempar pasalnya beberapa pemohon paspor protes ke petugas karena paspornya yang tak kunjung keluar salah satunya Ragil Suparmadi mempertanyakan kenapa paspor miliknya belum saja keluar padahal ia telah menunggu lebih dari dua minggu. Dan permasalahan itu di tanggapi dari kepala sub seksi pelayan dokumen (kasubsi) keimigrasian kelas I kota Malang Widyo menjelaskan bukan hanya Ragil saja yang paspornya tertahan akan tetapi masih ada

seribu paspor lainnya yang yang belum bisa di keluarkan oleh pemohon. Penyebab tertaha'nya tersebut ,lanjut Shandi di karenakan sistem *online* sistem informasi manajemen keimigrasian (SIM-KIM) yang baru diterapkan pada bulan maret 2019 mengalami eror.

Sesuai dengan latar belakang diatas maka penulis tertarik menulis judul **“INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MALANG”**

1.2.Rumusan Masalah

Rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana penerapan sistem pelayanan paspor secara *online* di kantor imigrasi kelas 1 Kota Malang?
2. Apa saja Faktor penghambat dan pendukung dalam Inovasi Pelayanan Paspor Online di Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitiannya yaitu:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Paspor melalui sistem *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dan Pendukung penggunaan Program aplikasi *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Secara teoritis

1. Sebagai Penambahan ilmu pengetahuan dalam pelayanan paspor *online*.
2. Dengan adanya penelitian ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan di lingkungan masyarakat.

b. Secara Praktis

1. Sebagai acuan kinerja aparatur pelayanan kepada masyarakat.
2. Sebagai landasan petugas untuk memahami pelayanan secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku.

Adni. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor. Pekanbaru: Jurnal.

Moleong 2009 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Rosdakarya.

Moleong 2014 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Rosdakarya.

Mukarom, Zaenal. 2016. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. 2016. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta, CV
Sutopo dan Adi Suryanto. 2009 pelayanan prima. Jakarta: LAN-Swasta

Jurnal

Aji, Ponco. 2018. Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi di Kota Depok: Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, Kementerian Hukum dan HAM RI. Vol:12:2018

Rusli, Budiman 2018. Kualitas Pelayanan publik pengurusan Paspor. Makassar. Vol:1V:2018.

Susanti. 2015. Sistem pelayanan online pada asosiasi inkindo. Bengkulu. Vol:11:2015

Media Informan. 2015. Sistem Pelayanan Online di Kota Bengkulu: Universitas Dehasen Bengkulu. Vol: 11:2015

Wedana. 2018. Kualitas Pelayanan Publik pengurusan Paspor di Kota Pekanbaru: Universitas Islam Riau. Vol:IV:2018.

Internet

Radar Malang. 2019. seribu pemohon paspor masih tertahan di kota Malang (<https://radar.malang.id> diakses Tanggal 7 Juli 2019 (online))

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang keimigrasian Paspor Republik Indonesia
Peraturan PANRB No.30 Tahun 2014. Tentang Inovasi Pelayanan Publik.

