

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik**



GUIDO BENARDI MUTIS

421 1 4 005

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

2019



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumad** Tanggal **14 Juni 2019** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Guido Benardi Mutis
Nomor Registrasi : 421 14 005
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"INOVASI PELAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 6 Pembimbing I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75
Penguji II = 80
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai =

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan,
Drs. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 14 Juni 2019
Ketua Tim Penguji,

KAROLUS TATU SIUS, SH, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I KUPANG

Oleh

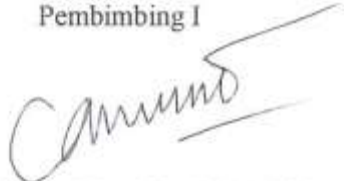
GUIDO BENARDI MUTIS
42114005

Skripsi Ini Telah Diterima Dan Disetujui Baik

Kupang,....Juni 2019

Mengetahui,

Pembimbing I


(Karolus Tatu Sius SH, M.Si)

Pembimbing II


(Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang


(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

MOTTO

AD MAIOREM DEI GLORIAM

(UNTUK KEAGUNGAN ALLAH YANG LEBIH BESAR)

PERSEMBAHAN

Dalam nada syukur yang melimpah dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa yang telah Memberikanku nafas kehidupan
2. Bapak Pius Mutis dan Ibu Paulina Ratna Jadi wati yang sudah melahirkan,membesarkan dan mendoakan saya selama menuntut ilmu
3. Adiku tersayang Yohanes Rivaldo Mutis
4. Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
5. Para dosen dan pembimbingku
6. Teman-teman yang dengan caranya sendiri telah membantu penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tulisan ini. Dalam membuat tulisan ini penulis menyadari bahwa penulis tidak sendiri, ada begitu banyak bimbingan, bantuan, dan dukungan yang didapat dari orang-orang terdekat dan semua pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Dekan dan Bapak Wakil Dekan FISIP UNWIRA KUPANG
3. Bapak Henrikus L. Kaha, S.Ip M.Si, selaku Ketua Jurusan dan Bapak Drs.Frans Nyong, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UNWIRA Kupang
4. Bapak Karolus Tatu Sius, SH,M.Si dan Ibu Yasinta P.Peten,S.Sos,MSi selaku pembinbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini
5. Bapak Drs.Frans Nyong, M.Si dan Drs.Marianus Kleden M.Si selaku pembahas I dan pembahas II, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk merevisi skripsi penulis
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagi ilmunya secara tuntas kepada saya selama kuliah

7. Kepala dan seluruh Staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu melayani segala urusan administrasi selama proses penyelesaian skripsi ini
8. Kepala Kantor Wilayah Hukum dan HAM Nusa Tenggara Timur bersama stafnya yang telah membantu dalam memberikan izin penelitian
9. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang telah membantu dalam memberikan izin penelitian
10. Bapak dan ibu Informan yang telah membantu dalam memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis
11. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara 14 yang selalu ada bersama baik dalam suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini belum sempurna, oleh karena itu dengan senang dan rendah hati penulis mengharapkan kritik, usul dan saran dari Bapak/Ibu serta pembaca demi perbaikan menuju kesempurnaan.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis berharap kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca sekalian.

Kupang,..... 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
MOTTO.....	2
PERSEMBAHAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
ABSTRAK.....	6
DAFTAR ISI.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan.....	16
1.4 Manfaat.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Pelayanan Publik.....	17
2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	26
2.3 Antrian Paspor Online.....	33
2.4 Kerangka Berpikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Strategi dan Tipe Penelitian.....	38
3.2 Operasional Variabel.....	38
3.3 Informan Penelitian.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
4.1 Sejarah Organisasi.....	42
4.2 Kondisi Geografis.....	43
4.3 Visi,Misi,dan Janji Layanan.....	44
4.4 Wilayah Kerja Organisasi.....	44
4.5 Struktur Organisasi.....	45
4.6 Uraian Tugas Pokok Organisasi.....	46
4.7 Kepegawaian.....	51
4.8 SOP (Standar Operasional Prosedur).....	52
BAB V PEMBAHASAN.....	56
5.1 Kemitraan Dalam Penyampaian Pelayanan Publik.....	66
5.2 Penggunaan Teknologi Informasi Untuk Komunikasi Pelayanan Publik.....	73
5.3 Pengadaan/Pembentukan Lembaga Pelayanan.....	85
5.4 Peningkatan Pengayaan Peran Atas Sistem Internal Pemerintahan.....	103
BAB VI PENUTUP.....	117
6.1 Kesimpulan.....	117
6.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Inovasi pelayanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang”** Sesuai dengan judul tersebut maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah sejauhmana Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dan faktor-faktor apa yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. adapun tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui sejauhmana Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dan faktor faktor apa yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.

Berdasarkan masalah pokok tersebut diatas, maka indikator-indikator Inovasi pelayanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang adalah: kemitraan dalam penyampaian pelayanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah, penggunaan teknologi untuk komunikasi dalam pelayanan publik, pengadaan dan pembentukan lembaga pelayanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas pelayanan, dan peningkatan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada dimasyarakat.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon paspor dan pemerintah Kantor Imigrasi kelas I Kupang. dari informan ini penulis mengambil 32 orang responden yang diyakini dapat memberikan informasi yang lengkap tentang masalah penelitian ini.

Temuan penulis dilapangan menggambarkan bahwa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini belum sesuai dengan inisiatif inovasi pelayanan publik: *pertama*, kemitraan dalam penyampaian pelayanan publik sudah sesuai dengan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. *Kedua*, penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik sudah sesuai dengan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. *Ketiga*, pengadaan pembentukan lembaga pelayanan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan (kebersihan dan kenyamanan ,pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat) sudah sesuai dengan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. *keempat*, peningkatan pengayaan peran sistem internal pemerintahan belum sesuai dengan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Oleh sebab itu penulis menyarankan kepada pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang agar perlu memperbaiki manajemen organisasi dan kelembagaan pelayanan publik, agar Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dapat berjalan dengan baik.

Selain itu peneliti juga menyarankan kepada peneliti lain untuk dapat mengkaji secara mendalam tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dan faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Antrian Paspor Online