

INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Program
Studi Administrasi Publik*



OLEH :

ERNESTI VICTORIA SIRIK

42115089

PROGAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2019

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG

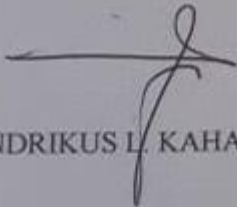
OLEH

ERNESTI VICTORIA SIRIK

421 15 089

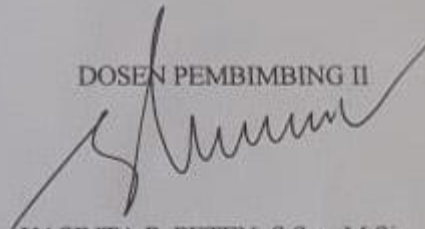
DISETUJUI OLEH

DOSEN PEMBIMBING I



HENDRIKUS L. KAHA, S.Ip, M.Si

DOSEN PEMBIMBING II



YASINTA P. PETEN, S.Sos, M.Si

DISAHKAN OLEH

KETUA PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIC



HENDRIKUS L. KAHA, S.Ip, M.Si



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, **Sabtu** Tanggal **26 Oktober 2019** Jam **14.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Ernesti Victoria Sirik
Nomor Registrasi : 421 15 089
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I KUPANG."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stepanie P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, 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 = 75
Penguji III = 75
= 75 (B+)

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 26 Oktober 2019
Ketua Tim Penguji,

HENDRIKUS L. KAHHA, S.IP, M.Si

MOTTO

SAYA MENEMUKAN BAHWA SEMAKIN KERAS
SAYA BEKERJA, SEMAKIN BANYAK KEBERUNTUNGAN YANG SAYA MILIKI

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Yang Utama Dari Segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Taburan cinta dan kasih sayangMu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua : Eugenius P. Faru dan Ibunda Apriana M.F. Lopo yang telah membesarkan, mendidik dan selalu memberikan kasih sayang, segala dukungan yang tidak terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
3. Almamater Progam Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang yang telah menanam dan memperluas cakrawala berpikir penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas semua limpah dan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Pada BKD Kota Kupang” dengan baik dan lancar. Tugas Akhir Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari sepenuhnya nyata pa bimbingan dari berbagai pihak Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan berdoa semoga Tuhan menambah kebaikan atas mereka khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Yasinta P.Paten, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan tugas akhir skripsi.
5. Bapak Karolus Tatu Sius, SH,M.Si selaku penguji I dan Ibu Stephanie P.A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku penguji II.

6. Bapak, Ibu Dosen yang telah memberibekan ilmu yang tak ternilai harganya kepada penulis selama belajar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Ayah, Ibu dan kakak adik tercinta yang senantiasa sabar memberikan dukungan moral dan material dalam penulisan skripsi ini, tanpa kalian saya tidak dapat melangkah sampais ini.
8. Para Sahabat Chichi, Putry, Misty, desi ,Zaka, Rin, Illo,Intan, Nia, Stefen, Maksen dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu – persatu yang telah memberikan banyak bantuan dan sumbangan pemikiran dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis baik secara langsung mau pun tidak langsung dalam menyelesaikan pendidikan pada perguruan tinggi, Penulis mengucapkan limpah terimakasih.

Kupang, 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	i
Motto	ii
Persembahan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Abstrak	vii
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	7
2.1 Konsep Inovasi	7
2.1.1 Defenisi Inovasi.....	7
2.1.2 Jenis Inovasi Dalam Sektor Public	8
2.1.3 Menciptakan Inovasi	9
2.2 Konsep Pelayanan Public	12
2.2.1 Defenisi Pelayanan Public	12

2.2.2 Unsur-unsur Pokok Pelayanan Public	13
2.2.3 Prinsip Pelayanan Public	13
2.3 Paspor	16
2.3.1 Defenisi Paspor.....	16
2.3.2 Jenis-jenis Paspor	17
2.4 Inovasi Pelayanan Public.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Dasar Penelitian.....	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Operasional Variabel.....	19
3.4 Informan Penelitian	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	22

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I Kupang	24
4.2 Kondisi Geografis Kantor Imigrasi Kelas I Kupang	25
4.3 Visi, Misi, Motto, Tata Nilai dan Sasaran.....	26
4.4 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kupang	27
4.5 Struktur Organisasi.....	28
4.6 Uraian Tugas Pokok Organisasi	29
4.7 Kepegawaian	34
4.8 SOP (Standar Operasional Prosedur)	36

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Inovasi Pelayanan Paspor	41
5.2 Kriteria Innovative Government	43
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	43
TABEL 4.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan	35
TABEL 4.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan	35
TABEL 4.4 Identifikasi SOP Penerbitan Paspor Baru Berdasarkan Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi	37
TABEL 4.5 Lembar Kerja Identifikasi Aktivitas atau Kegiatan	39
TABEL 4.6 Identifikasi Kegiatan	4

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.5 Struktur Organisasi	28
--------------------------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. Kebutuhan masyarakat akan paspor belakangan ini sangat meningkat, dalam proses pelayanan paspor, kantor imigrasi menerapkan program Inovasi Pelayanan Paspor sebagai langkah konkret pelayanan paspor yang lebih baik. Namun, berdasarkan data yang diperoleh penulis menemukan bahwa penerapan program ini belum maksimal dilihat dari pengetahuan masyarakat dalam teknologi informasi.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Kupang. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Fokus penelitiannya berdasarkan pada 3 kriteria *Innovative Governance* yakni dampak, kemitraan dan keberlanjutan. Instrument pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan program inovatif pelayanan paspor di kantor imigrasi sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat pelayanan yang berdasarkan SOP serta dampak yang positif dirasakan oleh masyarakat dan lembaga, selain itu kemitraan yang melibatkan semua unsur *Good Governance* serta dukungan dari beberapa sector sudah terpenuhi. Namun, diantara keberhasilan tersebut, pelayanan paspor online berjalan kurang baik dikarenakan *mind-set* calon pemohon menganggap bahwa permintaan secara offline terbilang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci :Inovasi,Pelayanan,Paspor.