

SKRIPSI

**APLIKASI *MOBILE* PASPOR SEBAGAI INOVASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN
DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI SAMPIT
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Program Studi Ilmu Pemerintahan

OLEH :

ROSA PEBRIANDINI

1910413120004



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


**Aplikasi *Mobile* Paspor Sebagai Inovasi Pelayanan Keimigrasian
di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Sampit
Kabupaten Kotawaringin Timur**

- A. Nama Mahasiswa : Rosa Pebriandini NIM : 1910413120004
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S-1), Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 02 Maret 2023.

C. Tim Penguji:

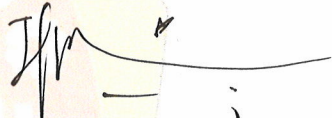
a. Ketua

M. Najeri Al Syahrin, S.I.P, M.A
NIP. 19900823 201903 1 014


(.....)

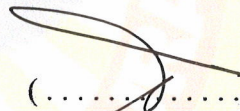
b. Sekretaris

Dra. Hj. Sandra Bakti M., M.Si
NIP. 19631020 198811 2 001


(.....)


c. Anggota

Drs. H. Saifudin, M.Hum
NIP. 19640910 198903 1 005


(.....)

Banjarmasin, 02 Maret 2023

Ketua Pembimbing


M. Najeri Al Syahrin, S.I.P, M.A
NIP. 19900823 201903 1 014



Mengetahui,
Dekan FISIP
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 02 bulan Maret tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1035/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 24 Februari 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Rosa Pebriandini
NIM : 1910413120004
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Aplikasi Mobile Paspor Sebagai Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai
Nilai : **A**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 02 Maret 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Rosa Pebriandini

1. Ketua : M. Najeri Al Syahrin, S.IP, M.A
()
2. Sekretaris : Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,
M.Si
()
3. Anggota : Drs. H. Saifudin, M.Hum
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan



Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosa Pebriandini
NIM : 1910413120004
Tempat / Tanggal Lahir : Sampit, 16 Februari 2001
Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tulisan dan yang saya muat dalam karya ilmiah / skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan / pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Banjarmasin, 02 Maret 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



Rosa Pebriandini
NIM. 1910413120004

ABSTRAK

Rosa Pebriandini. 1910413120004. *Aplikasi Mobile Paspor Sebagai Inovasi Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur*. Dibimbing oleh M. Najeri Al Syahrin.

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan melalui aplikasi *Mobile Paspor* sebagai inovasi pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur. Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan menurut Miles dan Huberman berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi *Mobile Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur dapat dikatakan sangat terlaksana. Hal ini dilihat dari beberapa indikator dari *atribut inovasi* dan indikator *kualitas pelayanan*. Hadirnya aplikasi *Mobile Paspor* ini memberikan dampak yang positif bagi pihak petugas imigrasi dan pemohon paspor, karena merupakan suatu alternatif pelayanan yang dapat mempermudah dan memangkas tahapan pelayanan. Dalam penelitian ini, terdapat hubungan atau keterkaitan antara teori yang digunakan dengan hasil penelitian. Implikasi yang timbul setelah diterapkannya aplikasi ini adalah Aplikasi *Mobile Paspor* menjadi sebuah solusi bagi pemohon paspor yang tidak bisa mendapatkan kuota antrian secara *walk-in* serta mampu mengurangi praktik percaloan dan pungli karena pemohon paspor dapat melakukan beberapa tahapan pendaftaran permohonan paspor secara mandiri dari rumah.

Kata Kunci: Inovasi, Kualitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Rosa Pebriandini. 1910413120004. Passport Mobile Application As An Immigration Service Innovation At Class II Immigration Office Sampit Immigration Examination East Kotawaringin Regency. Supervised by M. Najeri Al Syahrin.

The aim of the research is to find out the quality of service through the Mobile Passport application as an innovation in immigration services at the Immigration Office Class II TPI Sampit, East Kotawaringin Regency. The research method used is through a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The data analysis method used according to Miles and Huberman is in the form of data collection, data reduction, data presentation, and verification/drawing conclusions.

The results of the study show that the quality of service through the Mobile Passport application at the Immigration Office Class II TPI Sampit, East Kotawaringin Regency can be said to be very implemented. This can be seen from several indicators of innovation attributes and service quality indicators. The presence of the Mobile Passport application has a positive impact on immigration officers and passport applicants, because it is an alternative service that can simplify and cut service stages. In this study, there is a relationship or connection between the theory used and the research results. The implications that arise after the implementation of this application is that the Passport Mobile Application is a solution for passport applicants who cannot get a walk-in queue quota and is able to reduce brokering and extortion practices because passport applicants can carry out several stages of registering passport applications independently from home.

Keywords: Innovation, Quality, Public Service

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Aplikasi *Mobile* Paspur Sebagai Inovasi Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur”. Skripsi ini disusun untuk nantinya dapat memenuhi syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara (i) :

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. M. Najeri Al-Syahrin, S.I.P, M.A, selaku Dosen Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Dra. Hj. Sandra Bhakti M., M.Si, selaku Dosen Penguji I dalam skripsi ini;
6. Drs. H. Saifudin, M.Hum, selaku Dosen Penguji II dalam skripsi ini;

7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak membantu dalam bidang akademik maupun administratif;
8. Seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
9. Seluruh Pegawai dan Staf Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur yang telah bersedia untuk meluangkan waktu bagi peneliti dalam pengumpulan data, sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar;
10. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda Serda Roni Sarro dan Ibunda Ratna Dewi. Terima kasih yang tiada terhingga atas ketulusan dan keikhlasannya atas segala yang telah diberikan dan dikorbankan untuk peneliti. Jasa mereka kepada peneliti tidak terhingga dan merekalah yang menjadi alasan peneliti untuk menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan;
11. Saudara kandung peneliti, yaitu Rakha Aditya Siriwa yang turut memberikan semangat untuk menjalani perkuliahan dan kehidupan selama merantau;
12. Seluruh keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan motivasi kepada peneliti untuk senantiasa bersemangat menyelesaikan perkuliahan;
13. Rekan-rekan angkatan 2019 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan masa studi perkuliahan;
14. Seluruh sahabat peneliti, Egy Prahastio, Hesti Dwi Ameliasari, Dita Nursyifa, Mellynia Ika Wibawati, Nadya Rhomadani Saputri, Falehah Nabila, Dela Ananda, Sahreza Noor Oktavia, Husnatul Jennah, Soniya, Eny Nurfadilla,

Rizky Ananda, Yunitasya Anzarsari, Deby Istimegawati, Sella Agustina.

Terima kasih atas segala kebaikan, kebersamaan, motivasi serta dukungan yang diberikan selama penyelesaian skripsi di bangku perkuliahan ini;

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Banjarmasin, 02 Maret 2023

Peneliti

Rosa Pebriandini
NIM. 1910413120004

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan	10
2.3 Konsep Inovasi	12
2.3.1 Pengertian Inovasi	12
2.3.2 Tipologi Inovasi	14
2.3.3 Indikator Inovasi	16
2.4 Konsep Kualitas	18
2.5 Konsep Pelayanan	19
2.6 Konsep Kualitas Pelayanan	22

2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.6.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.7	Konsep Paspor.....	27
2.7.1	Definisi Dokumen Perjalanan (Paspor)	27
2.7.2	Jenis Paspor	29
2.8	Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Pendekatan Penelitian	32
3.2	Tipe Penelitian.....	32
3.3	Informan Penelitian	33
3.4	Instrumen Penelitian.....	33
3.5	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
3.6	Sumber Data	34
3.7	Teknik Pengumpulan Data	35
3.8	Analisis Data dan Informasi	36
BAB IV GAMBARAN UMUM		39
4.1	Profil Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit	39
4.2	Geografis Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit	41
4.3	Ruang Lingkup Tugas, Pokok dan Fungsi	44
4.4	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit	49
4.5	Jumlah Kepegawaian di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit	49
4.6	Sarana dan Prasarana.....	50
4.7	Standar Operasional Prosedur (SOP), Makumat dan Kompensasi Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit	53
4.8	Mekanisme Pendaftaran Permohonan Paspor Melalui Aplikasi <i>Mobile</i> Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
5.1	Hasil Penelitian	59
5.2	Pembahasan.....	88

BAB VI PENUTUP	93
6.1 Kesimpulan.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1	Rincian Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Sampit.....	50
2	Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Sampit.....	51
3	Aset Tetap Kantor Imigrasi Sampit.....	52

DAFTAR BAGAN

No.	Judul	Halaman
1	Kerangka Pemikiran	31
2	Model Interaktif Miles dan Huberman (2014)	37
3	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sampit	49

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1	Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Sampit	40
2	Sarana Informasi untuk Pemohon Paspor	53
3	Standar Operasional Prosedur Kantor Imigrasi Sampit	54
4	Maklumat Pelayanan dan Kompensasi Pelayanan	55
5	Logo dan Beranda Aplikasi <i>Mobile</i> Paspor.....	56
6	Fitur Pengisian Biodata dan Lokasi di Aplikasi <i>Mobile</i> Paspor.....	57
7	Tampilan Database M-Paspor pada Arsip Petugas Imigrasi	58
8	Ketepatan Waktu Petugas Dalam Pelayanan.....	73
9	Akurasi Pelayanan oleh Petugas Kantor Imigrasi Sampit.....	75
10	Keramahan Petugas Imigrasi dalam Melakukan Pelayanan	78

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat	xiii
2	Surat Rekomendasi Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Kotawaringin Timur	xiv
3	Surat Keterangan Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Kotawaringin Timur	xv
4	Peta Wilayah Kab. Kotawaringin Timur	xvi
5	Pedoman Wawancara	xvii