

**KINERJA PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I  
KHUSUS SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ilmu  
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :**

**ARYA HANIF EKA SAPUTRA**  
**NPM. 1341010078**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA  
TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**

**2017**



## HALAMAN REVISI

**Judul Penelitian** : **Kinerja Pelayanan Papor Pada Kantor Imigrasi  
Kelas I Khusus Surabaya**

**Nama Mahasiswa** : **Arya Hanif Eka Saputra**

**NPM** : **1341010078**

**Program Studi** : **Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas** : **Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal **10 Mei 2017**

**Tim Penguji 1**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Tim Penguji 2**



**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**Tim Penguji 3**



**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

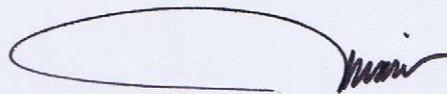
**KINERJA PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I  
KHUSUS SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

**ARYA HANIF EKA SAPUTRA**  
**NPM. 1341010078**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,  
Dosen Pembimbing**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

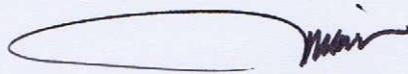
**KINERJA PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I  
KHUSUS SURABAYA**

Oleh:

**ARYA HANIF EKA SAPUTRA**  
NPM. 1341010078

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 28 April 2017

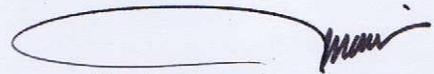
**PEMBIMBING**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

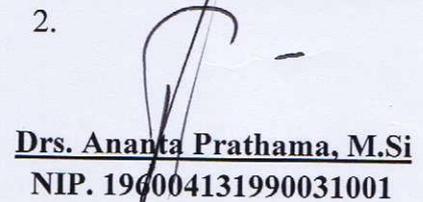
**TIM PENGUJI:**

1.



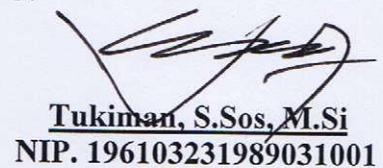
**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

2.



**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
NIP. 196004131990031001

3.



**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

**DEKAN**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
NIP. 196411021994031001

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT Dzat yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Tak lupa sholawat dan salam tercurahkan pada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Yang telah meletakkan peradapan khoiruummah serta menarangi perjalanan hanif manusia.

Penulisan penelitian skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur. Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan penelitian skripsi.

Kegiatan pra penelitian yang telah di lakukan oleh penulis, kurang lebih tiga bulan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Awal kegiatan hingga akhir kegiatan serta penyusunan penelitian, tidak terlepas dari adanya bimbingan dari Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si yang dengan segala perhatian, bimbingan dan arahan yang bermanfaat dan meluangkan waktunya untuk penulis, terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi, diantaranya:

1. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ertien Rining N, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak/Ibu dosen dan staff, di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Segenap Staff Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi – informasi yang terkait dalam pembuatan penelitian skripsi.
5. Kedua Orang Tua Penulis dan Keluarga, yang senantiasa mengiringi dengan doa-doa, dukungan dan dorongan semangat untuk penulis.
6. Sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan bantuan dan semangat di dalam penulisan penelitian skripsi.
7. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2013 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.

8. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan penelitian skripsi ini.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga dengan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, April 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR REVISI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR</b>	
<b>GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7

1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Konsep Kinerja.....	15
2.2.2. Konsep Kinerja Organisasi.....	17
2.2.3. Pengukuran Kinerja .....	18
2.2.4. Konsep Pelayanan.....	24
2.2.5. Konsep Pelayanan Publik .....	29
2.2.6. Definisi Paspor .....	40
2.3. Kerangka Berpikir .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>

3.1. Jenis Penelitian.....	44
3.2. Lokasi Penelitian.....	45
3.3. Fokus Penelitian.....	46
3.4. Sumber Data.....	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6. Teknik Analisis Data.....	52
3.7. Keabsahan Data .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Obyek Penelitian .....	58
4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.....	58
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.....	60
4.1.3 Komposisi Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.3 Pembahasan.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>

5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir .....	41
Gambar 3.1 : Analisis Model Interaktif.....	54
Gambar 4.1 : Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya .....	59
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.....	60
Gambar 4.3 : Alur Pengurusan Paspor .....	75

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 : Mapping Penelitian Terdahulu dan Relevansi Penelitian.....12

Tabel 4.1 : Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....65

Tabel 4.2 : Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....65

Tabel 4.3 : Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....66

## ABSTRAK

### ARYA HANIF EKA SAPUTRA, NPM 1341010078, KINERJA PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA

Penelitian ini didasarkan pada fenomena dari pihak pemohon masih ada yang belum melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sehingga menghambat proses penyelesaian paspor tepat pada waktu yang ditentukan, selain itu dari visi misi yang sudah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya memberikan pelayanan yang prima untuk memberikan kepuasan publik namun dalam pelaksanaan pengurusan paspor masih cenderung lamban karena adanya penumpukan pengurusan permohonan paspor, hal ini disebabkan petugas dan konter yang kurang memadai sehingga terjadi penumpukan pengurusan paspor.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. Fokus penelitian ini berdasarkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan mengukur kinerja publik yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responbilitas, akuntabilitas.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu 1) Produktivitas, para petugas telah bekerja maksimal sehingga dalam penyelesaian pengurusan paspor dapat terlaksana dengan tepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan, 2) Kualitas Layanan, dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah dilaksanakan dengan baik oleh para petugas. Jika terdapat kendala saat melakukan layanan pada jaringan internet, para petugas akan mengumumkan atau memberikan pemberitahuan kepada pengurus paspor. 3) Responsivitas, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah memberikan pelayanan kepada pengguna jasa atau pengurus paspor dengan baik. Telah adanya visi, misi dan tujuan pelayanan yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, begitupun bukti fisik yang telah dibuat dan ditempel pada dinding dengan tujuan agar pegawai maupun pemohon dapat mengetahui tentang visi, misi dan tujuan pelayanan. 4) Responsibilitas, dalam hal ini para petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah memiliki kemampuan atau keahlian dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri. 5) Akuntabilitas, kegiatan yang dilakukan oleh para pelaksana sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta dapat anggaran dana yang digunakan secara tepat untuk mencapai tujuan dimana dana publik ditetapkan tidak digunakan secara ilegal.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Paspor



