

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS II NON TPI PONOROGO JAWA TIMUR TAHUN 2020



DISUSUN OLEH :
MUHAMMAD SENNO BAGUS S
20150520020

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2020

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Senno Bagus Saputra

Nim : 20150520020

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul " Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II NON Tpi Ponorego Tahun 2020" benar-benar merupakan karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis yang dijadikan acuan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikat/plagiat serta ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala resiko yang menyertainya.

sa, 14 April 2022



Senno Bagus Saputra
Senno Bagus Saputra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu, kakak yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, kasih sayang selama ini
2. Seluruh teman-teman yang selama ini sudah berjuang bersama membantu dalam suka dan duka selama di Yogyakarta
3. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2015 atas segala proses yang telah dilalui bersama dalam melaksanakan dan menyelesaikan proses Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, selaga puji diberikan kepada Allah S.W.T pemilik dan pencipta alam semesta, yang telah selalu menyertai segala kelacnaran dalam setiap langkah dengan berkah yang diberikannya. Semoga apa yang telah dibeikannya selalu bisa menjadi berkah yang terus didapatkan dan bisa memberikan serta membawa perubahan kedepannya. Atas izinmu lah sehingga saya dapat menyusun sebuah skripsi dengan judul: Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur Tahun 2020" sebagaimana syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Saya selaku penulis menyadari bahwa sebuah karya yang saya bikin masih jauh dari kata sempurna, namun uunu selalu mendapatkan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna dalam upaya saya menyusun skripsi ini. Untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah mengurbankan banyak hal baik doa, waktu materi dan segala hal yang bisa mereka berikan kepada anaknya. Semoga karya yg belum sempurna ini setidaknya bisa membanggakan untuk kedua orang tua saya. dan saya persembahkan ini untuk mereka. Terimakasih untuk segala hal yang telah diberikan kepada saya, semoga mereka selalu doberikan berkah oleh Allah S.W.T amiin.
2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi ini. Terimakasih atas segala hal yang telah ibu ajarkan kepada saya selama proses pembuatan skripsi ini, banyak hal yang membuat saya sangat berterimakasih kepada ibu. Semoga segala kebaikan ibu selalu mendapat berkah dari Allah S.W.T diberikan nikmat sehat dan dibalas segala kebaikannya.
4. Resky Eka Rachmandani terimakasih banyak atas segala hal yang telah diberikan selama ini,terimakasih sudah mau menjadi teman sahabat keluarga selama ini, mohon maaf atas segala kekuarangan kesalahan kelalaian dan perbuatan yang telah melukai hati mu.
5. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2015 terimakasih atas segala hal yang telah dilewati bersama baik suka ataupun duka, terutama untuk Rimano, Agung,wahyu Pati, Hakim, Derry, Hani, Esa. Faiz Yudha saya berharap kita tetap bisa jadi keluarga seterusnya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada kami khususnya saya.
7. Segala pihak yang telah membantu langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan skripsi in. Penulis mengucapkan banyak terimakasih.

Yogyakarta, 14 April 2022

Muhammad Senno Bagus Saputro

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAM MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SINOPSIS.....	viii
SYNOPSIS.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Tinjauan Pustaka.....	8
1.6 Kerangka Dasar teori.....	13
1.7 Definisi Konseptual.....	23
1.8 Definisi Oprasional.....	23
1.9 Metode Penelitian.....	25
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	31
2.1 Profil Singkat Kabupaten Ponorogo.....	31
2.2 Kondisi Geografis.....	33
2.3 Profil Singkat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.....	34
BAB III PEMBAHASAN.....	47
3.1 Efektivitas.....	48
3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor.....	64

BAB IV PENUTUP.....	75
4.1 Kesimpulan.....	75
4.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka.....	8
Tabel 1.2 Definisi Oprasional Penelitian.....	24
Tabel 1.3 Wawancara Narasumber.....	27
Tabel 2.1 Berdasarkan Golongan SDM.....	40
Tabel 2.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan SDM.....	40
Tabel 2.3 Berdasarkan Jenis Kelamin SDM.....	41
Tabel 3.1 Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (48 lembar) Tahun 2019 Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.....	49
Tabel 3.2 Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (24 lembar) Tahun 2019 Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.....	49
Tabel 3.3 Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (48 lembar) Tahun 2020 Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.....	50
Tabel 3.4 Daftar Jenis Pelatihan Berdasarkan Pemetaan Kebutuhan Diklat.....	56
Tabel 3.5 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (Tahun 2020).....	60
Tabel 3.6 Inovasi Layanan Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Kabupaten Ponorogo.....	33
Gambar 2.2 Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.....	34
Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.....	38
Gambar 3.1 Prestasi Wilayah Bebas Korupsi (WBK).....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 4.1 Persyaratan Permohonan Pengurusan Paspor Republik Indonesia.....	83
Lampiran 4.2 Proses Pengambilan Data Dan Dokumentasi.....	83
Lampiran 4.3 Call Center Imigrasi Poorogo.....	84
Lampiran 4.4 Inovasi pelayanan 2021.....	84
Lampiran 4.5 Pelayanan Front Office.....	85

