

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul **“Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Drs. H. Irwan Nasution, SPd, MAP selaku Pembimbing I dan Ibu Beby Masitho Batu Bara S.Sos, M.AP selaku Pembimbing II yang telah memberi arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini. Terimakasih kepada Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, MPd selaku ketua program studi administrasi publik dan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A serta seluruh staff pengajar dan pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Ungkapan terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Aroni Waruwu dan Ibunda Niati Gulo yang penuh pengorbanan dalam membesarkan, curahan kasih sayang, serta doa yang tak henti kepada penulis selama mengikuti pendidikan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta saudara saya terima kasih buat dukungan doa dan semangat yang telah diberikan kepada penulis. Bagi penulis tanpa dukungan dari keluarga tidak akan mungkin dapat menyelesaikan studi ini, baik nasehat dari kedua orang tua yang begitu peduli terhadap penulis serta memberikan perhatian yang khusus bagi penulis disaat penulis mengalami kegagalan.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada sahabat, yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam melaksanakan penelitian khususnya. Serta ucapan terimakasih kepada teman-teman seluruh stambuk 2012 yang tidak

dapat penulis sebut namanya satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan, kebersamaan dan dukungan kepada penulis selama penelitian hingga selesainya skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Administrasi publik..

Penulis

(Henrikus Waruwu)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
1.5.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.5.2. Manfaat Penelitian	7
1.6. Kerangka Pemikiran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Efektifitas Pelayanan Publik.....	10
2.1.1. Efektifitas	10
2.1.2. Pelayanan Publik.....	12
2.2 Pengertian Paspor	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel.....	29
3.4 Instrumen Penelitian	30

3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1. Sejarah Umum Kantor Imigrasi	35
4.1.2. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan	38
4.1.3. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan	39
4.1.4. Struktur Organisasi	40
4.1.5. Uraian Tugas Pokok Organisasi.....	41
4.1.6. Kepegawaian	46
4.2. Penyajian Hasil Penelitian	47
4.2.1. Syarat Permohonan Paspor.....	47
4.2.2. Prosedur Pengurusan Paspor	49
4.2.3. SOP (Standar Operasional Prosedur)	59
4.2.4. Deskripsi Data Karakteristik Responden	62
4.2.5. Hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Paspor.....	65
4.3. Pembahasan Efektifitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.....	47
Tabel 4.2 Matriks Perbandingan Business Process Existing dan yang Baru	58
Tabel 4.3 Identifikasi SOP Penerbitan Paspor Baru Berdasarkan Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi.....	60
Tabel 4.4 Lembar Kerja Identifikasi Aktivitas atau Kegiatan Judul SOP Penerbitan Paspor Baru Jenis Kegiatan Rutin Penanggung	61
Tabel 4.5 Identifikasi Kegiatan	61
Tabel 4.6 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.7 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4.8 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel 4.9 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	64
Tabel 4.10 Mengetahui Kejelasan Informasi Tentang Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor), Secara <i>Manual</i> Maupun Secara <i>Online</i>	65
Tabel 4.11 Kejelasan Informasi Mengenai Tata Cara Dan Persyaratan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.....	66
Tabel 4.12 Kemudahan Prosedur atau Tata Cara Pembuatan Paspor pada Saat ini	67
Tabel 4.13 Ketanggapan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan yang Dibutuhkan Oleh Pemohon Paspor Mulai dari Pengambilan Antrian, Pemeriksaan Kelengkapan Dan Keabsahan Persyaratan, Pengambilan Foto dan Sidik Jari, Wawancara, dan Pengambilan Paspor	68
Tabel 4.14 Dengan Prosedur Dan Tata Cara Pembuatan Paspor Saat Ini Apakah Masih Memerlukan Bantuan Dari Biro Jasa atau Calo.....	69

Tabel 4.15	Mekanisme Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor).....	70
Tabel 4.16	Rincian Biaya dan Waktu Penyelesaian dalam Pembuatan Paspor.....	71
Tabel 4.17	Tarif atau Biaya Pembuatan Paspor Saat ini Sudah Sesuai...	72
Tabel 4.18	Jangka Waktu Penyelesaian Pasport Telah Sesuai dengan yang di Informasikan.....	72
Tabel 4.19	Pembagian Tugas Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Paspor	73
Tabel 4.20	Kejelasan Syarat-Syarat Dalam Pelaksanaan Pembuatan Paspor.....	74
Tabel 4.21	Keramahan dari Petugas dalam Memberikan Pelayanan	75
Tabel 4.22	Kesopanan dari Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	76
Tabel 4.23	Kesiapan Para Petugas dalam Menanggapi Keluhan dari Masyarakat yang Membuat Pasport.....	77
Tabel 4.24	Kelengkapan Fasilitas yang Ada Pada Kantor Imigrasi, Seperti Ruang Tunggu, Toilet, Tempat Ibadah dan Areal Parkir	78
Tabel 4.25	Fasilitas yang ada Saat ini Dapat Memberikan Kenyamanan	79
Tabel 4.26	Dalam Pengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor) Menerima Pelayanan Sesuai Dengan yang Diinginkan.....	80
Tabel 4.27	Tahu atau Tidaknya Pemberi Layanan Terhadap Ketentuan dalam Pelayanan Pembuatan Paspor.....	81
Tabel 4.28	Kebenaran Data yang Tertera pada Paspor yang Telah Diterima Oleh Pemohon Paspor.....	82
Tabel 4.29	Penilaian Tentang Pelayanan Publik Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan	82
Tabel 4.30	Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Efektivitas	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan	40
Gambar 4.2 Alur Penerbitan Paspor	54
Gambar 4.3 Alur Penerbitan Paspor <i>Walk In</i> Terpadu.....	57
Gambar 4.3 Alur Penerbitan Paspor <i>Online</i> Terpadu	57

