

**Inovasi Pelayanan Keimigrasian
Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)
(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik
Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Bakrie**



Axel Suhandia

11510004102

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Axel Suhanda

NIM : 1151004102

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Axel Suhanda', written over a light blue rectangular background.

Tanggal : 15 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Axel Suhandi

NIM : 1151004102

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Keimigrasian melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Papsor Online (APAPO) (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi)

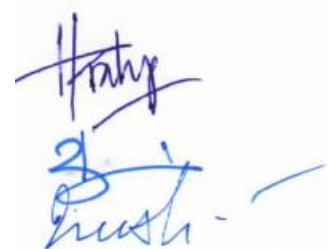
Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP.

Penguji 1 : Bani Pamungkas, SH.,M.Si., MPA.

Penguji 2 : Prof. Rusadi Kantaprawira



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan YME, karena dengan rahmat dan karunianya lah saya masih diberikan kesempatan untuk menyusun dan menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul **“Inovasi Pelayanan Keimigrasian melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Papsor Online (APAPO) (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi)”**. Penyusunan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka untuk memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa Pendidikan Sarjana Ilmu Politik Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis membutuhkan waktu sekitar empat bulan yang penulisan memanfaatkan untuk melakukan pengumpulan data yang telah dibutuhkan. Melakukan studi pustaka yang diangkat sesuai dengan topik yang telah ditentukan dalam penelitian ini, melengkapi formulir yang dibutuhkan serta melakukan bimbingan konsultasi dengan dosen pembimbing Tugas Akhir.

Pengalaman dan pengerjaan Proposal Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar berkat adanya dukungan dari orang-orang yang ikut membantu dan mendukung penulis. Dengan penuh rasa ketulusan hati dan terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Ayah dan Ibu Penulis, yaitu Sonny Suhandha dan Lusy Agustina yang sudah terus berusaha mendukung kegiatan penyusunan Proposal Tugas Akhir.
2. Bapak Muhammad Tri Andhika, S.Sos, M.A. Selaku Kepala Program Studi Ilmu Politik yang sudah membimbing dari awal perkuliahan.

3. Bapak Bani Pamungkas, SH.,MSi.,MPA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
4. Bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP. Selaku Dosen Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie yang sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang terus sabar dan bijak dalam membimbing penulis selama masa bimbingan.
5. Bapak Intji Diqa Pribadi. Selaku Kepala Seksi Pencetakan dan Pendistribusian Dokumen Perjalanan yang membantu mengarahkan serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
6. Bapak Lukito Leksono, A.Md.Im., S.H., M.H. Selaku Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi yang telah mengarahkan serta memberikan dukungan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
7. Teman-teman TERA Coffee yaitu Puti, Pras, Theo, Adnan, Ayu yang selalu penyemangat penulis selama dilingkup kerja.
8. Teman-teman Asawawu yaitu Firyan, Gerrit, Dida, Ashadi yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
9. Terima kasih kepada Khairunnisa yang selalu memberikan semangat dan menemani dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dari awal.
10. Terima kasih kepada staff Kasubdit Verifikasi Dokumen Perjalanan dan staff Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi yang telah membantu dalam menyelesaikan data Laporan Tugas Akhir ini.

11. Teman-teman Public Policy 2015 yang telah mendukung dan memberikam masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
12. Teman-teman ILPOL 2015 yang saling support satu sama lain demi kelancaran Tugas Akhir.
13. Dan seluruh kerabat yang telah berjasa dalam laporan magang ini dan tidak bisa di ucapkan satu persatu.

Demikian Laporan Tugas Akhir ini dibuat, penulis berharap semoga laporan ini berguna untuk kedepannya.

Jakarta,

Axel Suhandu

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Axel Suhanda
NIM : 1151004102
Program Studi : Ilmu Politik
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Fee Rights)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Inovasi Pelayanan Keimigrasian melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Papsor Online (APAPO) (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



Axel Suhanda

**Inovasi Pelayanan Keimigrasian
Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO)
(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi)**

Axel Suhandu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi layanan publik berbasis aplikasi yaitu pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor serta menciptakan wajah baru dari birokrasi pelayanan keimigrasian. Data yang dipergunakan adalah data dari hasil penelitian lapangan serta wawancara mendalam terhadap beberapa informan yang ahli dibidangnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitiannya dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu: wawancara mendalam, studi dokumen dan observasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi layanan APAPO dalam pelayanan permohonan pembuatan paspor, sudah mencapai kategori baik dilihat dari aspek Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kemudian aspek Sumber Daya Manusia (SDM) bahwa kualifikasi pegawai yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai sudah baik, aspek Sistem dan Prosedur bahwa umumnya dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, juga terdapat beberapa temuan sebagai faktor penghambat dalam pelaksanaan APAPO. Melalui penelitian ini, dilakukan verifikasi terhadap beberapa konsep dan teori, yaitu Birokrasi sebagai salah satu sarana paling rasional untuk pelaksanaan kontrol atas tindakan manusia yang dikemukakan oleh Max Weber, dan menggunakan konsep Inovasi merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan yang dikemukakan oleh Stephen Robbins.

***Kata Kunci:** Birokrasi, Pelayanan Publik, Inovasi, Aplikasi, Teknologi*

Inovasi Pelayanan Keimigrasian
Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO)
(Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi)

Axel Suhandra

ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of public service-based innovations in the Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) at the Immigration Office of class II Non TPI Bekasi can improve the quality of passport-making services and create a new face of the bureaucracy of immigration services. The data that is used is data from the results of the field research and in-depth interviews to several informants who are experts in their field. This research uses a qualitative approach. The research site was held at the Immigration Office of class II Non TPI Bekasi. The data collection techniques used are: in-depth interviews, document studies and observations. Data is analyzed through data reduction phases, data presentation, conclusion retrieval and verification. The results showed that the implementation of the APAPO service innovation in the application service of passport making, has reached the category of good views from the aspect of the (IKM), then the aspect of human resources (SDM) that the qualifications Employees in accordance with the needs of the Organization, discipline and responsibility of the employees are good, aspects of the system and procedures that can generally be resolved in accordance with the specified period of time. In this study, there were also several findings as a inhibitory factor in the implementation of APAPO. Through this study, verification of several concepts and theories, namely bureaucracy as one of the most rational means for the implementation of control over human action expressed by Max Weber, and using the concept of innovation is a technological creative idea or a new way of service technology submitted by Stephen Robbins.

Keyword: *Bureaucracy, Public service, Innovation, Application, Technology*

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Pembatasan Masalah.....11

1.3 Rumusan Masalah12

1.4 Tujuan Penelitian12

1.5 Manfaat Penelitian13

1.6 Sistematika Penulisan..... 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15

2.1 Definisi Birokrasi..... 15

2.2 Pengertian Pelayanan Publik 20

 2.2.1 Faktor Pendukung Pelayanan Publik 21

2.3 Definisi Inovasi..... 23

2.4 Teori Government 2.0 & 3.0 25

2.5 Definisi Sistem..... 28

2.6 Definisi Informasi 31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 33

3.1 Metode Penelitian 33

3.2 Kerangka Berfikir 36

 3.2.1 Sumber Data 39

 3.2.2 Profil Informan 39

 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data 41

3.3 Teknik Analisis Data..... 42

3.4 Pengujian Keabsahan Data..... 43

BAB IV 45

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45

4.1 Latar Belakang Imigrasi 46

 4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi
..... 56

 4.1.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi
..... 56

| | |
|---|-----|
| 4.1.3 Profil Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi | 57 |
| 4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi | 58 |
| 4.2 Bentuk Inovasi Layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) | 61 |
| 4.2.1 Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) | 61 |
| 4.2.2 Konsep Inovasi Layanan Aplikasi APAPO | 76 |
| 4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Layanan APAPO | 91 |
| 4.3.1 Faktor Pendukung Sistem Layanan APAPO Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi | 91 |
| 4.3.2 Faktor Penghambat Sistem Layanan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi | 94 |
| BAB V | 96 |
| SIMPULAN DAN SARAN | 96 |
| 5.1 Simpulan | 96 |
| 5.2 Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Foto peneliti bersama Zulfikar, staff Kasubdit Direktorat Jenderal Imigrasi.....39

Gambar 3.2 Foto peneliti bersama Lukito Leksono, Kepala Sub Bidang Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi.....39

Gambar 3.3 Foto peneliti bersama Niki Maradona, Kepala Seksi Pengembangan Layanan Aplikasi Informatika Kemaritiman dan Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (KOMINFO).....40

Gambar 4.1 Foto Proses Pendaftaran Orang Asing phase I (POA-I) tahun 1954, di Kantor Imigrasi Bandung48

Gambar 4.2 Foto Pelayanan di Loker Permohonan Paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi.....53

Gambar 4.3 Gedung Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi.....58

Gambar 4.4 Jumlah Pengunduh Aplikasi APAPO via *Playstore* dan *Appstore*..

Gambar 4.5 Alur Prosedur Layanan APAPO.....69

Gambar 4.6 SOP Verifikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online71

Gambar 4.7 SOP Verifikasi Ulang bagi Pendaftar Antrian Paspor Online yang Berkasnya Belum Lengkap72

Gambar 4.8 SOP Pelayanan bagi Pendaftar Antrian Paspor Online yang Berkebutuhan khusus serta Pemohon Lansia73

Gambar 4.9 Logo Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO).....87

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 2.1 Ruang lingkup SIMKIM..... | 30 |
| Bagan 3.1 Kerangka Berpikir..... | 35 |
| Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi..... | 60 |

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Sistematika Penulisan.....37

Diagram 4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Tahun 2016.....67

Diagram 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Tahun 2017-2018.....68