

PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS

III KABUPATEN PONOROGO



SKRIPSI

OLEH :

ADES SAGITA PRANATA

NIM : 13221203

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS

III KABUPATEN PONOROGO

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi syarat-syarat Untuk

Mencapai Gelar Sarjana dalam Ilmu Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di Program Studi Ilmu Pemerintahan



OLEH :

ADES SAGITA PRANATA

NIM : 13221203

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

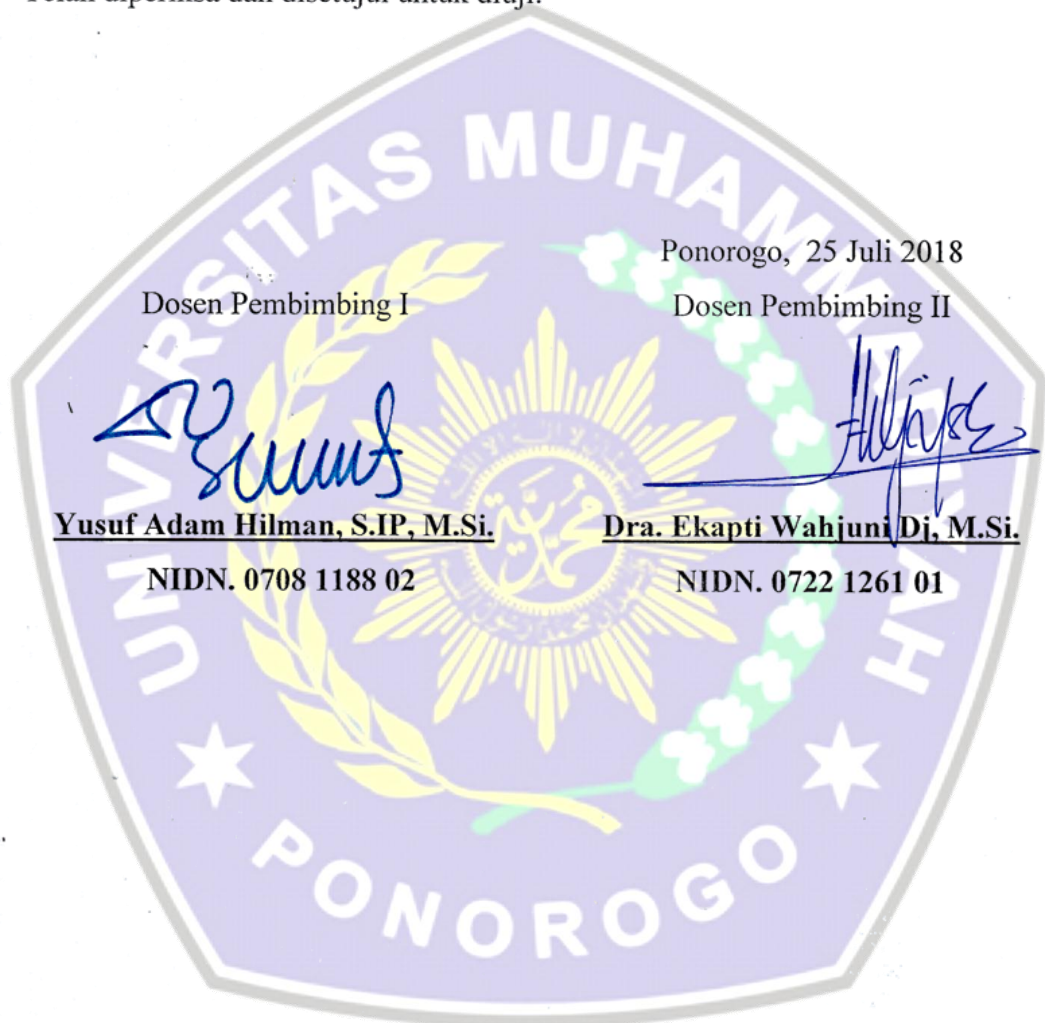
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh : Ades Sagita Pranata
Dengan judul : Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi
Kelas III Kabupaten Ponorogo.
Pada : 25 Juli 2018
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III
Kabupaten Ponorogo.

Disusun Oleh : Ades Sagita Pranata

Telah dipertahankan di depan penguji pada,

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Juli 2018


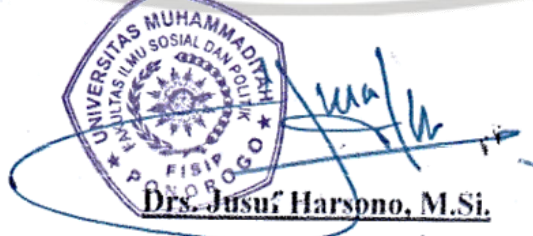
Pukul : 11.00 WIB.



DEWAN PENGUJI

Penguji I	Penguji II	Penguji III
		
<u>Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si.</u>	<u>Robby Darwis N, S.IP, MA.</u>	<u>Yusuf Adam H, S.IP, M.Si.</u>
NIDN. 0722 1261 01	NIDN. 0728 0285 03	NIDN. 0708 1188 02

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Jusuf Harsono, M.Si.
NIK. 19621131 98909 13

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir kuliah (skripsi) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo tahun 2018 dengan judul **“PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III KABUPATEN PONOROGO”**.

Penulis menyadari bahwa bantuan dari berbagai pihak sangatlah berarti dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini. Dengan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP, M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
3. Bapak Yusuf Adam Hilman, S.IP, M.Si. selaku Dosen Pembimbing.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan berbagai ilmu selama peneliti menempuh perkuliahan.
5. Bapak Najarudin Safaat, M.Si. selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.
6. Bapak dan Ibu seluruh staf dan karyawan Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.
7. Rekan-rekan kuliah dari Program Studi Ilmu Pemerintahan atas canda tawa serta semangat yang diberikan selama penulisan skripsi.
8. Kedua Orang Tua atas do'a dan nasehat yang selalu diberikan.

Penulis mohon maaf apabila ada pihak yang belum disebut dalam ucapan terimakasih ini. Masukan, kritik, dan saran sangat penulis harapkan dari semua pihak demi terciptanya pemahaman yang lebih baik, karena kami sebagai mahasiswa masih memiliki banyak kekurangan.

Satu harapan dari penulis hanyalah semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi acuan belajar dan berkarya bagi semua yang membacanya. Amin.

Ponorogo, 25 Juli 2018

Penulis,



Ades Sagita Pranata

NIM: 13221203



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ades Sagita Pranata

NIM : 13221203

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul **“PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS III KABUPATEN PONOROGO”** adalah hasil karya saya dan naskah Skripsi ini tidak terdapat karya, pendapat atau karya ilmiah orang lain yang pernah ditulis oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 25 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,

 **Ades Sagita Pranata**

NIM: 13221203

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Kajian Teori.....	7
1.7 Kerangka Berfikir.....	21
1.8 Metode Penelitian.....	22
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	29
2.1 Deskripsi Wilayah Kabupaten Ponorogo.....	29

2.2	Kondisi Geografis Kabupaten Ponorogo.....	30
2.3	Indikator Sosial Kabupaten Ponorogo.....	31
2.4	Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.....	32
2.5	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kabupaten Ponorogo.....	32
2.6	Motto Pelayanan Kantor Imigrasi Kabupaten Ponorogo.....	33
2.7	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kabupaten Ponorogo..	33
2.8	Pelayanan Pembuatan Paspor Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.....	34
BAB III	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	38
3.1	Penyajian Data.....	38
3.2	Analisis Data.....	50
BAB IV	PENUTUP.....	56
4.1	Kesimpulan.....	56
4.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

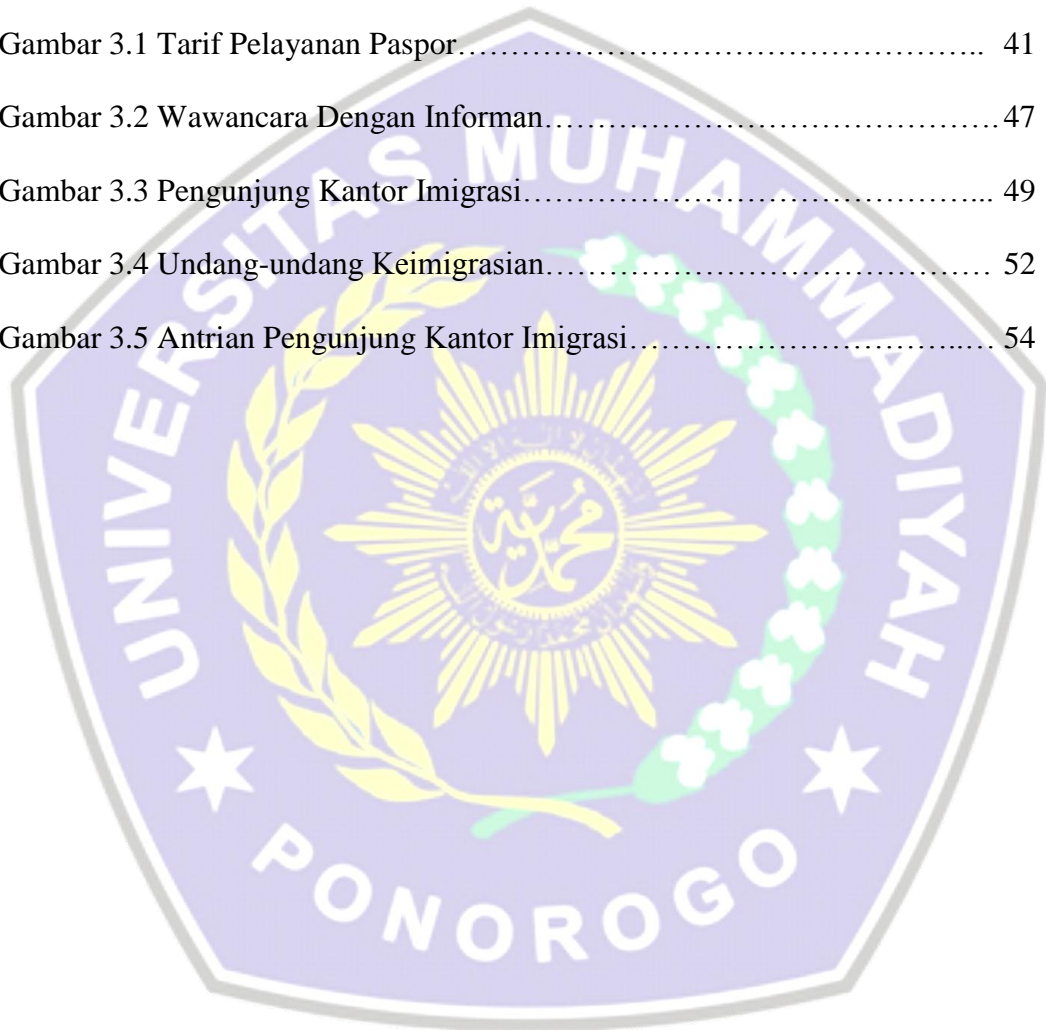
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Ponorogo.....	31
Tabel 3.1 Daftar Nama Informan.....	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas III Ponorogo.....	33
Gambar 2.2 Skema Pembuatan Paspor.....	35
Gambar 3.1 Tarif Pelayanan Paspor.....	41
Gambar 3.2 Wawancara Dengan Informan.....	47
Gambar 3.3 Pengunjung Kantor Imigrasi.....	49
Gambar 3.4 Undang-undang Keimigrasian.....	52
Gambar 3.5 Antrian Pengunjung Kantor Imigrasi.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Wawancara Informan

Lampiran 2: Foto Dokumentasi

Lampiran 3: Daftar Pertanyaan Wawancara



ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam tujuan negara untuk mencapai *Good Governance*. Pelayanan publik yang baik menggambarkan sistem pemerintahan suatu negara sudah berjalan dengan baik dan mapan. Dalam pelayanan perlu ada kualitas yang baik agar terjaga tujuan *Good Governance* yang akan dituju. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus dijaga sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku salah satu contohnya yang ada dalam pelayanan public di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. (2) Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yaitu data lapangan yang diperoleh langsung dari pelaku yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian. Data ini diambil dari Kepala Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo, dan Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo serta Pengguna Jasa Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Metode Observasi, Metode Wawancara, dan Metode Dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif.

Temuan dalam penelitian ini yaitu (1) Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah berjalan baik dan memuaskan sebagaimana mestinya. Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (2) Hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo antara lain ramainya pengunjung, tempat yang kurang nyaman, dan area yang kurang luas juga.

Kata Kunci : *Pelayanan Pembuatan Paspor, Kantor Imigrasi Kelas III Kabupaten Ponorogo.*

ABSTRACT

Public service is one important aspect in the country's goal to achieve Good Governance. Good public service describes the system of government of a country is running well and well established. In the service there needs to be a good quality in order to keep the Good Governance goals that will be addressed. Therefore, the quality of public services must be maintained in accordance with the provisions of applicable law one example that exist in public service in the Office of Immigration Class III Ponorogo District.

The purpose of this research is (1) To know the quality of passport making service in Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency. (2) To know what obstacles faced by Class III District Immigration Office Ponorogo in the implementation of community service.

The data used in this study is Primary Data is field data obtained directly from the perpetrators who serve as subjects in the study. This data is taken from Head of Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency, and Service Officer of Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency and Users of Immigration Office of Class III of Ponorogo Regency. Data collection techniques in this study using Observation Methods, Interview Methods, and Documentation Methods. While the data analysis technique in this study using Qualitative Descriptive analysis.

The findings in this study are (1) Passport making service at the Immigration Office Class III Ponorogo Regency has been perfect, good and running as it should. Passport making service in Immigration Office Class III Ponorogo Regency is in accordance with the provisions of applicable legislation. (2) Obstacles experienced in the public service at the Office of Immigration Class III Ponorogo District, among others, crowded visitors, less comfortable, and less extensive areas as well.

Keywords : *Passport Making Service, Class III District Immigration Office Ponorogo.*