

**KINERJA PEGAWAI KANTOR IMIGRASI DALAM
PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Marnianti Pasaribu

141010032

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**KINERJA PENGAWAI KANTOR IMIGRASI DALAM
PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Marnianti Pasaribu

141010032

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak beneran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 9 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan



Marnianti Pasaribu
141010032

**KINERJA PENGAWAI KANTOR IMIGRASI DALAM
PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

Marnianti Pasaribu

141010032

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam, 09 Agustus 2018



Riko Riyanda, S.IP., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini yaitu pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara secara langsung kepada narasumber dan observasi langsung di lapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Narasumber dalam penelitian ini yaitu kepala bidang Lalintuskim, kasi perizinan keimigrasi, pegawai atau staff yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam serta masyarakat pengguna layanan. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam tergolong cukup baik dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari indikator pengukuran kinerja organisasi, yang meliputi Produktivitas, Kualitas layanan, Responsitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hal ini didukung dengan adanya inovasi baru yaitu yang mendukung kinerja Imigrasi Batam dalam menangani tingginya permintaan pengurusan paspor. Hal ini, diperkuat dengan kondisi prasarana yang cukup memadai sehingga menunjang proses pelayanan paspor, Meskipun masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Namun dari segi Produktivitas pegawai dapat dikatakan kurang berkualitas karena beberapa penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan keahliannya.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Paspor

ABSTRACT

This study aims to determine employee performance and factors that influence the performance of employees at the Batam Special Class I Immigration Office. The type of research used is descriptive qualitative, namely research that describes or describes all events obtained in the field and to describe the existing problem solving based on the data obtained, and aims to provide an explanation of the variables under study, in this case employees at the Class Immigration Office I Special for Batam. Data collection was carried out using data collection techniques that were carried out through interviews directly with informants and direct observation in the field and secondary data sourced from books, documents / records / reports and prevailing laws and regulations. The resource person in this study was the head of the Lalintuskim field, the immigration permit, the staff or staff at the Batam Special Class I Immigration Office and the service user community. From the results of the study, it was obtained a description that the overall performance of employees at the Special Class I Immigration Office in Batam was quite good in providing services. Judging from the indicators of organizational performance measurement, which includes Productivity, Service quality, Responsibility, Responsibility, and Accountability. This is supported by the existence of new innovations which support the performance of Batam Immigration in handling the high demand for passport management. This is reinforced by the adequate infrastructure conditions that support the passport service process, although there are still complaints from the public about the services provided. However, in terms of productivity, employees can be said to be less qualified because of the placement of employees who are not in accordance with their expertise.

Keywords: *Employee Performance, Passport Service.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Putra Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran akan senantiasa penulis dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putra Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra S,IP., M.Si. selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Universitas Putra Batam.
3. Bapak Riko Riyanda S,AP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen dan Staff Universitas Putra Batam.

5. Bapak Victor selaku Kepala Bidang (Kabid) Lalu Lintas dan Status Keimigrasian (LALINTUSKIM), dan Bapak Hari Putra Wibowo, selaku Kepala Sesi Perizinan Keimigrasian yang sangat membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini dan telah bersedia meminjamkan berbagai macam buku kepada penulis. Dan juga keseluruhan Staff Dinas Imigrasi Kelas I Khusus Batam yang sangat membantu.
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis M. Pasaribu dan E. Simbolon yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk seluruh saudara-saudaraku (kakak, abang, adik, Abang ipar serta seluruh keponakan) yang selalu mensupport dan mendoakan saya.
8. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Batam, 09 Agustus 2018



Marnianti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR SINGKATAN..... ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Rumusan Masalah 11

1.3. Tujuan Penelitian..... 11

1.4. Manfaat Penelitian..... 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 13

2.1. Pelayanan Publik 13

2.2. Pengertian Kinerja 14

2.3. Penilaian kinerja 16

2.4. Indikator Kinerja..... 18

2.5. Faktor Pendukung Kinerja..... 23

2.6. Pengertian Paspor 25

2.7. Macam-macam Paspor Indonesia 25

2.8. Penelitian Terdahulu..... 26

2.9. Kerangka Pemikiran 33

BAB III METODE PENELITIAN 36

3.1. Jenis Penelitian 36

3.2. Fokus Penelitian 37

3.3. Sumber Data 37

3.4. Teknik pengumpulan data 38

3.5.	Metode Analisis Data	40
3.6.	Keabsahan Data	40
3.7.	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1.	Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam	44
4.1.2.	Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam	57
4.1.3.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Dinas Imigrasi Kelas I Khusus Batam.....	70
4.2.	Pembahasan	75
4.2.1.	Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam	75
4.2.2.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Dinas Imigrasi Kelas I Khusus Batam.....	81
BAB V PENUTUP.....		84
5.1.	Kesimpulan.....	84
5.2.	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Grafik pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam periode Januari 2017- Desember 2017	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Struktrur Organisasi Kantor Imigrasi Kota Batam.....	49
Gambar 4.2. Kondisi masyarakat yang sedang mengurus paspor	63
Gambar 4.3. Format Layanan antrian melalui Wathsapp	68
Gambar 4.5. Fasilitas pendukung	72

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Komposisi Data Pengawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam per Januari 2018	3
Tabel 1.2 Komposisi Berdasarkan Golongan.....	3
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Tardahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilaksanakan Penulis	27
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	43
Tabel 4.1 Laporan statistik per Tipe paspor period 01-01-2016 S.D 31-12-2016	58
Tabel 4.2 Laporan statistik per Tipe paspor period 01-01-2017 S.D 31-12-2017	59
Tabel 4.3 Jenis dan Tarif Pengurusan paspor	68

DAFTAR SINGKATAN

Lalintaskim	: Lalu Lintas dan Status Keimigrasian
Infokim	: Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
Wasdakim	: Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
Darinsuk	: Pendaratan Izin masuk
Kasubag TU	: Kepala Sub Bagian Tata Usaha
Kasubag Lalituskim	: Kepala Sub Bagian Lalu Lintas dan Status Keimigrasian
Kasi Perizinan	: kepala seksi Perijinan
KANIM	: Kantor Imigrasi
TPI	: Tempat Pemeriksaan Imigrasi
MEA	: Masyarakat Ekonomi ASEAN
ASN	: Aparatur Sipil Negara
SP	: Standar Pelayanan
UPT	: Unit pelaksana teknis
LAN-RI	: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN IV DOKUMENTASI

LAMPIRAN V FORMULIR PERMOHONAN PENGURUSAN PASPOR

LAMPIRAN VI ALUR PELAYANAN

LAMPIRAN VII LEMBAR KERJA IDENTIFIKASI KEGIATAN (SOP)