

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Deskriptif Tentang Nilai Kemanfaatan Program *Internet Application System*
Bagi Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya)**

SKRIPSI



Disusun Oleh

MUHARRAM RIJALUL AZIZ

NIM : 071111071

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Genap Tahun 2014/2015

INOVASI PELAYANAN PUBLIK
(STUDI DESKRIPTIF TENTANG NILAI KEMANFAATAN PROGRAM
***INTERNET APPLICATION SYSTEM* BAGI PEMOHON PASPOR DI**
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS SURABAYA)

SKRIPSI

Maksud : Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi S-1 Pada Jurusan
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Airlangga

Disusun Oleh :

Muharram Rijalul Aziz

NIM : 071111071

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Semester Genap 2014/2015

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 23 Juni 2015



Muharram Rijalul Aziz

071111071

Halaman Persetujuan Pembimbing

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG NILAI KEMANFAATAN PROGRAM
INTERNET APPLICATION SYSTEM BAGI PEMOHON PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS SURABAYA)**

Skripsi Ini Telah Memenuhi Persyaratan Dan Disetujui Untuk Diujikan.

Surabaya, 23 Juni 2015

Dosen Pembimbing



(Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs.,MS)

NIP. 196112241988101001

Halaman Pengesahan Panitia Penguji

Skripsi Ini Telah Diujikan Dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

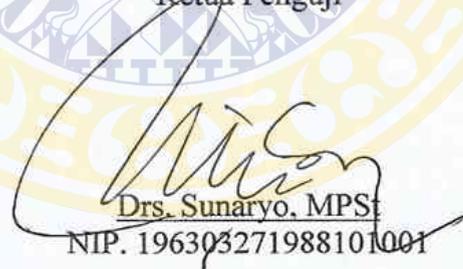
Pada Hari : Kamis

Tanggal : 2 Juli 2015

Pukul : 11.00 s/d 13.00 WIB

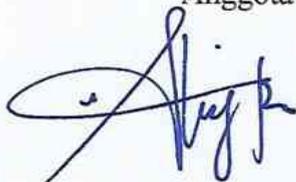
Komisi Penguji Terdiri Dari

Ketua Penguji



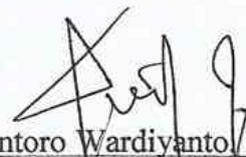
Drs. Sunaryo, MPS
NIP. 196303271988101001

Anggota



Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si
NIP. 197005032000032001

Anggota



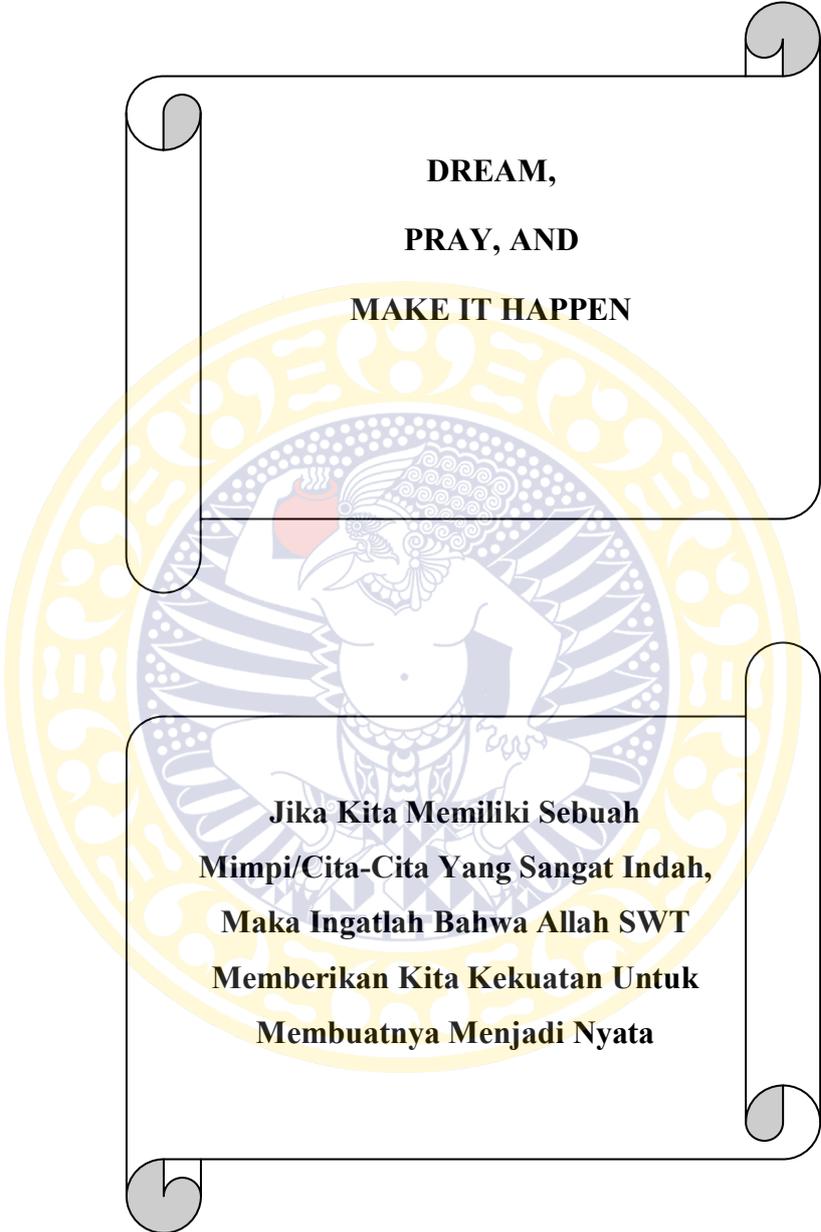
Dr. Bintoro Wardiyanto/Drs., MS
NIP. 196112241988101001

Halaman Persembahan

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk
Kedua Orang Tuaku
“Ayah dan Ibuku Tercinta”
Serta Keluarga Besarku dan Almamaterku



Halaman Motto



**DREAM,
PRAY, AND
MAKE IT HAPPEN**

**Jika Kita Memiliki Sebuah
Mimpi/Cita-Cita Yang Sangat Indah,
Maka Ingatlah Bahwa Allah SWT
Memberikan Kita Kekuatan Untuk
Membuatnya Menjadi Nyata**

Ucapan Terima Kasih

Ucapan puji syukur Alhamdulillah, saya ucapkan atas segala nikmat dan karunia Allah SWT yang telah memberikan kelancaran penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa pertolonganNya hamba sebagai manusia yang lemah ini tidak berdaya dalam keadaan hati yang hampa karena tidak ada iman dan taqwa melalui rahmat dan hidayahNya. Shalawat serta salam saya haturkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, terima kasih nabiku, nabi akhiruzzaman yang telah menuntun umat manusia menuju jaman yang penuh berkah dengan shalawat yang selalu dihaturkan untuk Nabi Muhammad SAW.

Ucapan terima kasih sepanjang masa yang penulis berikan kepada orang tua yang tidak pernah lelah mendoakan untuk masa depan penulis agar menjadi orang yang sukses di dunia dan di akhirat serta berguna bagi bangsa dan agama. Terima kasih atas pengorbanannya yang telah melahirkan di dunia ini dan telah jerih payah untuk mendidik dan menyekolahkan penulis hingga sampai di perguruan tinggi. Putramu ini akan selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam berbagai hal, membahagiakan dan pasti berusaha untuk tidak menyusahkan. Untuk adikku yang akan masuk perguruan tinggi, semoga engkau lancar studinya dan jangan berputus asa di setiap kegagalan serta semangat terus untuk menggapai cita-citamu karena akan ada masa yang indah nantinya. Untuk semua keluarga besarku yang tersebar di Medan, Situbondo, Lumajang, Probolinggo, Pamekasan, Sidoarjo, dan Surabaya terima kasih atas doa-doanya dan dukungannya.

Terima kasih banyak saya berikan kepada seluruh dosen program studi ilmu administrasi negara. Bapak Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS selaku dosen pembimbing skripsi saya yang sudah memberikan bantuan dan dukungan bagi penulisan skripsi saya. Terima kasih kepada Bapak Prof. Jusuf Irianto, M.Com yang telah banyak memberikan pencerahan dan inspirasi hidup. Terima kasih juga kepada Bapak Drs. Eko Supeno, M.Si yang telah mengajak saya untuk ikut beberapa *project* sekaligus wali dosen saya yang banyak memberikan inspirasi hidup yang benar-benar nyata dan bermanfaat. Doa saya untuk bapak semoga lancar dan amanah dalam menjalankan kepemimpinannya sebagai direktur kemahasiswaan unair. Terima kasih juga untuk Ibu Erna Setijaningrum, S.IP, M.Si atas ilmu-ilmunya dalam pelayanan publik dan telah membimbing saya untuk kegiatan-kegiatan PKL dan surat-menyurat. Untuk Bapak Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA terima kasih atas disiplin akademiknya yang tinggi dan ketat. Untuk Bapak Drs. Sunaryo Suradi, MPSt salah satu dosen favorit saya yang telah memberikan begitu banyak inspirasi hidup. Untuk Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si selaku kepala prodi ilmu administrasi negara terima kasih atas ilmunya

sebagai pakar manajemen publik. Untuk Bapak Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU sebagai dosen ilmu administrasi negara yang paling senior dan penyabar. Untuk Bapak Drs. Gitadi Tegas S, M.Si yang telah memberikan berbagai ilmu khususnya kebijakan publiknya. Untuk Bapak Philipus Keban, S.IP., M.Si dan Bapak Nanang Haryono, S.IP., M.Si sebagai dosen muda yang enerjik, terima kasih atas ilmu-ilmunya. Untuk Ibu Dra. R Wahyuni Triana, MS terima kasih atas ilmunya selama ini. Doa saya untuk seluruh dosen ilmu administrasi negara, semoga semuanya diberikan kesehatan lahir dan batin serta panjang umur. Khusus untuk (Alm) Bapak Gatot Pramuka, MS semoga amal ibadahnya diterima Allah SWT.

Ucapan terima kasih juga saya berikan kepada Bapak Made Tony Nuryana sebagai Kabid Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi. Ibu Rini Sulistyowati sebagai Kasi Informasi Keimigrasian, terima kasih yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi. Bapak Mario, terima kasih atas infonya dan bantuannya saat mendadak dibutuhkan selalu siap menerima. Bapak Titus, terima kasih pak atas surat ijinnya dan selalu siap mengabarkan. Dan terima kasih banyak kepada pihak-pihak lainnya yang telah menjadi informan saya. Terima kasih banyak.

Terima kasih juga untuk teman-teman Ilmu Administrasi negara tahun 2011 yang telah menjadi bagian dalam keluarga AN 2011. Untuk teman-teman 2011, SUKRON KATSIRON !!! buat gank AN 2011 tanpa nama, kadang bertambah kadang berkurang terima kasih ya *hang out* bareng kemana-mana singgah sana-singgah sini. Mas Ade, Cah Bojonegoro. Ayo diselesaikan skripsinya dan semangat selalu....ingat mas ade cita-citamu mau mejadi pemimpin rakyat Bojonegoro. Buat Irwanda, Arek Petemon... tinggal sedikit lagi ndang sidang, semoga tercapai cita-citanya *pengen* kerja di BUMN. Buat Genut komtingku, Cah Trenggalek. Ayo nut diselesaikan skripsinya, ingat cita-citamu nut pengen jadi akademisi dan pengabdian masyarakat. Buat Panji Laksono/Njot, Cah Kalijudan.... jangan galau nji...ayo dimarino skripsimu, ingat cita-citamu nji. Buat Adib, Cah Mojokerto. Semangat ngerjakan skripsinya, semoga tercapai dib cita-citamu dan kejar terus jodohmu sampai dapet hehehehehe. Buat Wahyu, Cah Lumajang. Ayo yu dimulai skripsinya...semoga kamu bisa berlayar ke seluruh dunia setelah wisuda. Buat Dwiky, Cah Lamongan. Konco sing lulus bareng...kejar terus cita-citamu dan semoga jodoh dengan anak UB itu ya. Buat Angga, Cah Bali. Tinggal sedikit lagi dan sidang ngga...semangat...rebut Bali dari tangan asing ngga hehehe.

Buat grup multichat arek-arek AN laki-laki, semangat yang OTW nyelesaiin skripsi dan ramein terus grup'e. Buat elok, diah, annisa, dan cindy terima kasih atas gurauan bersama-sama dan olok-olokannya. Pokoke gak loro ati hehehehe. Maaf ya teman-teman AN 2011 tidak bisa aku sebutkan satu per satu. Untuk semuanya *WITHOUT EXCEPTION*, saya doakan saja semua teman AN 2011 sukses semua, jadi manusia yang bermanfaat, dan bisa reunion bareng dalam keadaan makmur semua dan berhasil cita-citanya. AMIIN.

Buat teman-teman SKI FISIP UNAIR, mohon maaf gak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih banyak selama bergabung jadi anggota SKI FISIP dan ilmunya. Semoga barokah dan berkah ilmunya..amiin. Untuk teman-teman KKN-BBM 50 Desa Ketileng Kecamatan Malo Kabupaten Bojonegoro. Terima kasih banyak atas kerja samanya selama KKN berlangsung dan kekeluargaannya walaupun selama sebulan dan semoga silaturahmiya berlanjut dan mohon maaf jika banyak kesalahan dan kekurangan pada diriku. Buat Fisi, arek Kedokteran Umum Buat Puput, arek Kedokteran Umum. Buat Putri, arek Politik. Buat Evi May, arek Kimia. Buat Hanif, arek Akutansi. Buat Bagus, arek Sistem Informasi. Buat Davin, arek Manajemen. Buat Faya, arek Farmasi. Buat Desty, arek Psikologi. Buat Ade, arek Perikanan dan Kelautan. Doa saya untuk kita semua yang belum selesai skripsinya, semoga dimudahkan skripsinya dan segera sidang. Kedua, semoga cita-cita kita semua tercapai, sukses di dunia dan di akhirat, dan bahagia lahir dan batin bersama-sama dengan orang-orang yang dicintai. AMIIN.

Kata Pengantar

Penulisan skripsi ini telah melewati proses yang tidak pendek dan bernilai untuk melahirkan sebuah karya yang terbaik dalam perjalanan hidup sebagai mahasiswa tingkat akhir. Akhirnya penulisan skripsi ini telah penulis selesaikan. Penulis mengambil penelitian mengenai nilai kemanfaatan dikarenakan selama ini pengukuran kualitas pelayanan hasil dari kebijakan inovasi hanya dilakukan dengan cara-cara kuantitatif/angka-angka yang menunjukkan adanya perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis meneliti lebih dalam lagi untuk menghasilkan sebuah penelitian yang mendalam dari inovasi yang telah dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Kemudian skripsi ini diharapkan dapat memberikan fenomena inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya dalam bentuk program *internet application system* dan tentunya dapat memberikan kontribusi pada kekayaan keilmuan administrasi negara, khususnya dalam konsentrasi manajemen pelayanan publik.

Demikianlah kata pengantar ini dibuat dan penulis menyadari apabila skripsi ini masih ada kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari siapapun untuk perbaikan kualitas penulis kedepannya. Dan terakhir kalinya, penulis mengharapkan melalui penelitian ini berupa skripsi ini, semoga dapat memberikan manfaat dan barokah yang besar bagi siapapun yang membacanya.

Surabaya, 23 Juni 2015

Penulis