

**KUALITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1
PALEMBANG**



Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada

Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh : Nurul Fitri Februliani

161540005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019



**KUALITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1
PALEMBANG**

Nurul Fitri Februliani

161540005

**Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada
Program Studi Administrasi Bisnis**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1
PALEMBANG**

NURUL FITRI FEBRULIANI

161540005

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mengikuti tugas akhir
Program Studi Administrasi Bisnis

Palembang, Agustus 2019

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Vokasi

Dekan

Pembimbing



Trisninawati,SE,MM.





Rabin Ibnu Zainal,S.E.,M.S.E,PhD

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Tugas akhir yang berjudul "KUALITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE DALAM PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG" Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari : Kamis tanggal: 22 Agustus 2019

Komisi Penguji

- | | | |
|----------------------------------|------------|--|
| 1. Trisninawati, SE., M.M. | Ketua | () |
| 2. M. Amirudin Syarif, S.SI.,M.M | Sekretaris | () |
| 3. Qoriani Widayati, S.E.,M.Kom | Anggota | () |

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Vokas Diploma III
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi

Universitas Bina
Darma
Fakultas Vokasi



(Fitriasuri, S.E., M.M)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fitri Februliani

Nim : 161540005

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahli madya) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Dalam tugas akhir ini terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar pustaka
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan ini di cek ke asliannya menggunakan Turnitin sert diunggah ke internet, sehingga di akses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apa bila terdapat penyimpangn atau ketidak benran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undang yang berliku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2019

Yang Membuat Menyatakan



Nurul Fitri Februliani

NIM : 161540005

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor berbasis online, pemerintah dituntut harus bisa memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. Adapun metode yang di pakai dalam pengumpulan data yaitun opservsi lapangan, wawancara. Lokasa penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Hasil penelitian yang di lakukan mendapatkan nilai B (baik). Dapat dilihat dari prosedur yang masih berbelit-belit dan resfon pegawaiyang minim. Sehingga masih adanya oktum yang tidak bertanggung jawab berkeliaran di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

Kata Kunci : Pelayanan, Imigrasi, Paspor online

Abstract

The purpose of this study is to determine the quality of online passport-making services, the government is required to be able to take advantage of advances in information and communication technology through the development of e-government-based public services. The method used in the collection of olive data field operations, interviews. Research site at Palembang's Class 1 Immigration Office. The results of research carried out to get a value of B (good). It can be seen from the complicated procedures and minimal employee responses. So there are still irresponsible octum roaming the Palembang Class 1 Immigration Office.

Keywords: Service, Immigration, online passport

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Jangan disesali yang sudah pergi, jangan ditangisi yang sudah tiada. Bangkit, lihat dan syukuri apa yang masih ada”

(Merry Riana)

Tugas akhir ini ku persembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku yang kusayangi yaitu Ayah Mustofa dan Ibuku Rusi'ah terima kasih telah membesarkanku dan membimbingku sampai sekarang, selalu mendukungku khususnya dalam segi materi, selalu memenuhi kebutuhanku dan mendoakan disetiap perjuangan dan di setiap langkahku.
- Untuk kakak kandungku Heru, terima kasih sudah membantu ayah membiayai kebutuhanku dan menyemangatiku.
- Untuk kekasihku Rama Eko, terima kasih sudah menemaniku memberiku semangat dari awal sampai akhir dan sahabat-sahabatku Asika, Darnella, Ummi Kalsum.
- Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2016 kelas B yang telah bersama dalam senang maupun susah
- Seluruh karyawan Imigrasi Kelas 1 Palembang, khususnya pak Chandra, ibu Farida, Ibu Anggu, Pak Iskandar dan Pak Yani yang sudah membimbing selama proses magang.
- Untuk ketua Program Studi Fitriasisuri, S.E., M.M.
- Untuk dosen pembimbing Trisninawati, SE., M.M terima kasih telah membimbing dan membantuku dalam menyusun tugas akhir ini.
- Almamater dan Kampus Bina Darma yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Tugas akhir ini berjudul “Evaluasi Penerapan Aplikasi Online Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang”. Ditujukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada jurusan Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Sunda Ariana., M.Pd. M.M., Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Rabin Ibnu Zainal, SE., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Vokasi
3. Fitriasuri, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
4. Trisninawati,S.E.,M.M selaku pembimbing
5. Seluruh staf, karyawan dan karyawan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang
6. Bapak dan Ibu dosen Universitas Bina Darma Palembang
7. Seluruh staf, karyawan dan karyawan Universitas Bina Darma Palembang

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, baik dalam segi bentuk, tulisan, maupun isi, maka dari itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya bagi pembaca pada umumnya. Aamiin ya Rabbal Alamin.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Permasalahan dan Ruang Lingkup..... | 4 |
| 1.4 Metodologi Penilitin..... | 5 |
| 1.4.1 Lokasi Penelitian..... | 5 |
| 1.4.2 Sumber Data..... | 5 |
| 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI..... | 7 |
| 2.1 Sejarah Umum Kantor Imigrasi | 7 |
| 2.2 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang | 7 |
| 2.2.1 Visi dan Misi..... | 8 |

| | | |
|---------------------------------|--|-----------|
| 2.3 | Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang | 9 |
| 2.3.1 | Bagian Struktur Organisasi Kantor Imigrasi..... | 9 |
| 2.4 | <i>Job Description</i> | 10 |
| 2.5 | Lokasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang..... | 13 |
| BAB III PEMBAHASAN | | 14 |
| 3.1 | Landasa Teori..... | 14 |
| 3.1.1 | Pelayanan Publik..... | 14 |
| 3.1.2 | <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Publik..... | 15 |
| 3.2 | Pendaftaran Paspor Online | 19 |
| 3.2.1 | Prosedur Pembuatan Paspor..... | 23 |
| 3.3 | Penelitian dan Pembahasan | 26 |
| 3.3.1 | Kualitas Pelayanan paspor online pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang | 26 |
| 3.3.2 | Faktor yang Memnghambat Penerapan Aplikasi Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang..... | 34 |
| BAB IV PENUTUP | | |
| 4.1 | Kesimpulan | 36 |
| 4.2 | Saran..... | 37 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 38 |
| LAMPIRAN..... | | |

DAFTAR GAMBAR

Gambar :

| | | |
|-----|--------------------------------------|-------|
| 2.3 | Struktur Organisasi | 9 |
| 3.2 | Aplikasi Antrian Paspur Online | 19-22 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Sertifikat Magang
2. Sertifikat Table Manner
3. Sertifikat Toefl
4. Formulir permohonan pengajuan judul tugas akhir
5. Lembar konsultasi tugas akhir 1
6. Lembar konsultasi tugas akhir 2
7. SK Pembimbing
8. Formulir perbaikan tugas akhir
9. Surat Keterangan Lulus Tugas Akhir
10. Sertifikat career Coaching