

**PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA DENGAN SISTEM APLIKASI
LAYANAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS II PATI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Tugas
Dalam Menyelesaikan Jenjang Strata I (S1)
Ilmu Hukum Dengan Mata Kuliah Konsentrasi
Hukum Tata Negara**



Rendi Widiya Miranta

201620070

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA DENGAN SISTEM APLIKASI
LAYANAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS II PATI

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Jenjang Strata I (S1) Ilmu Hukum

Dengan Kekhususan
HUKUM TATA NEGARA/ HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Disusun Oleh :

RENDI WIDIYA MIRANTA

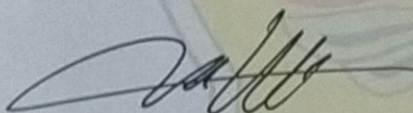
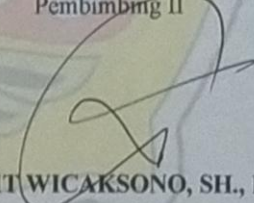
NIM : 201620070

3 Maret 2021

Disetujui,

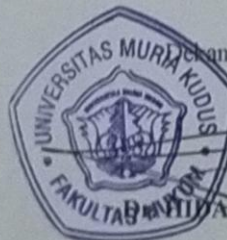
Pembimbing I

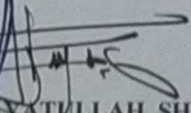
Pembimbing II

 
Dr. Dra. SULISTYOWATI, SH., CN. ANGGIT WICAKSONO, SH., MH.

Mengetahui ,

Dekan Fakultas Hukum UMK




HIDAYATULLAH, SH. MHum

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : RENDI WIDIYA MIRANTA
NIM : 201620070
Alamat : DK JAMBEAN SIDOKERTO RT 10 RW 4 PATI
JudulSkripsi : PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA DENGAN
SISTEM APLIKASI LAYANAN PASPOR ONLINE DI
KANTOR IMIGRASI KELAS II PATI

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. 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 sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 12 Februari 2021

Yang membuat pernyataan.



(RENDI WIDIYA MIRANTA)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, maka saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA DENGAN SISTEM APLIKASI LAYANAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS II PATI**

”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi Program Strata 1 (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsin ini melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Hidayatullah, S.H., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus
2. Dr, Dra, Sulistyowati, SH., CN, selaku Dosen Pembimbing I, yang membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
3. Anggit Wicaksono, SH., MH, selaku Dosen Pembimbing II, yang membimbing sehingga penulisan skripsi ini tersusun dengan baik.
4. Dosen penguji dan semua Staf Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis dalam menempuh studi di Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
5. Kantor imigrasi Kelas II Pati yang telah memberi ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Pati.
6. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu baik secara moril maupun materi.

Kudus, 12 Februari 2021

Rendi Widiya Miranta

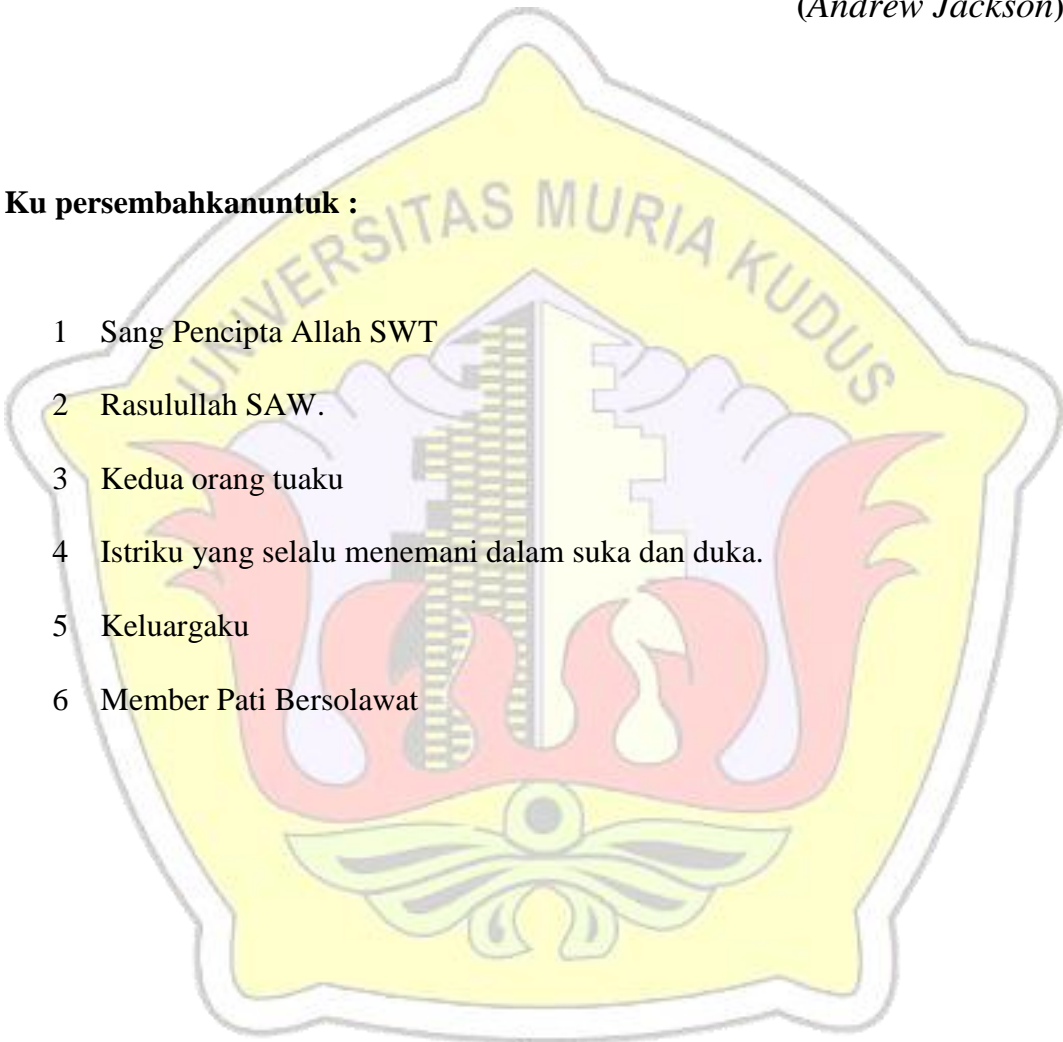
HALAMAN PERSEMBAHAN

Musuh yang Paling Berbahaya di atas Dunia Ini Adalah Penakut dan Bimbang. Teman yang Paling Setia, Hanyalah Keberanian dan Keyakinan yang Teguh.

(Andrew Jackson)

Ku persembahkan untuk :

- 1 Sang Pencipta Allah SWT
- 2 Rasulullah SAW.
- 3 Kedua orang tuaku
- 4 Istriku yang selalu menemani dalam suka dan duka.
- 5 Keluargaku
- 6 Member Pati Bersolawat



ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA DENGAN SISTEM APLIKASI LAYANAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS II PATI**” secara umum bertujuan untuk mengetahui peningkatan pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor *online* dengan sistem aplikasi layanan paspor *online* dan untuk mengetahui sistem aplikasi layanan paspor *online* dapat memberikan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas II Pati.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat yuridis sosiologis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Setelah mengumpulkan data, maka peneliti melakukan interpretasi terhadap data – data yang sudah diperoleh untuk kemudian dilakukan pengolahan data agar tersusun secara sistematis dan dapat menjawab permasalahan penelitian dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

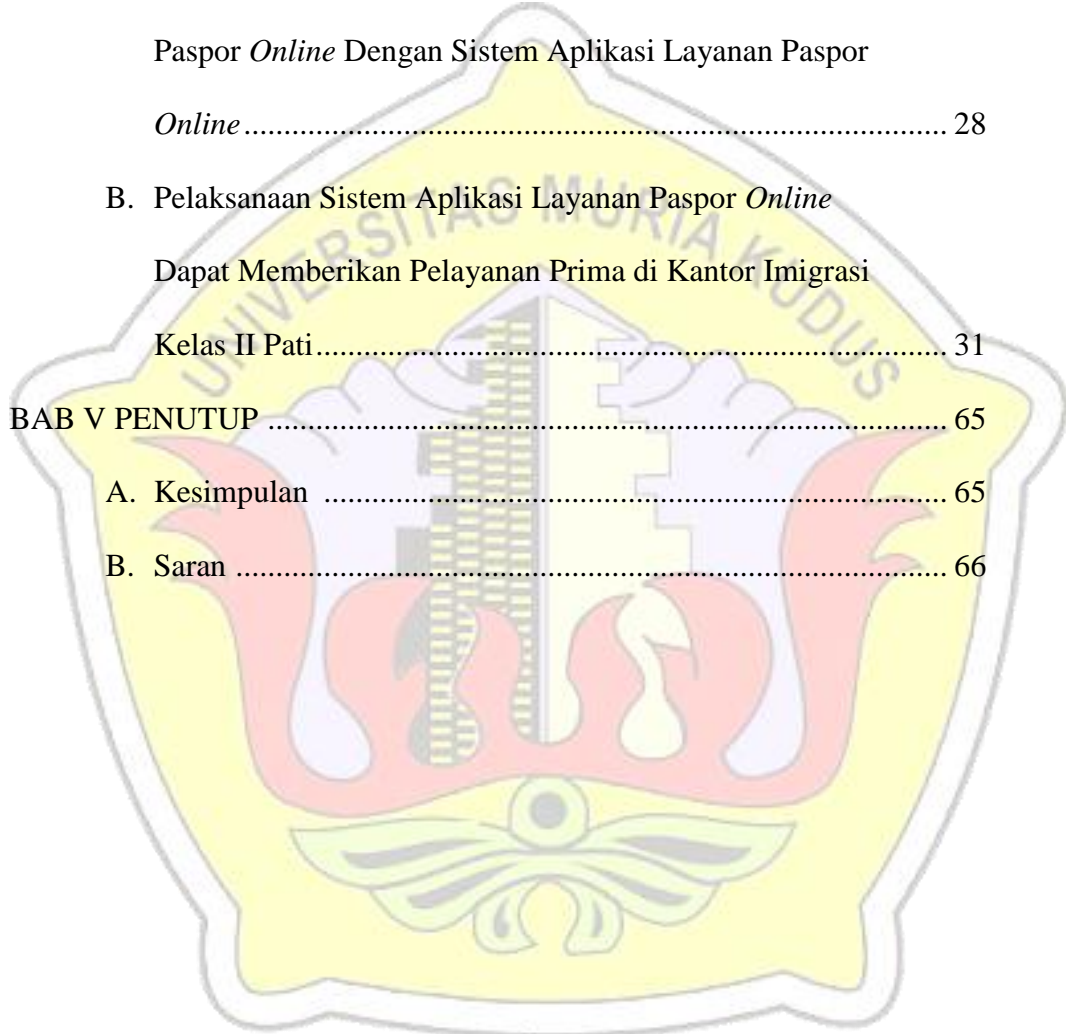
Dari hasil penelitian diperoleh peningkatan pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor *Online* dengan sistem aplikasi layanan paspor *Online*, dilaksanakannya melalui kemitraan dalam penyampaian pelayanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah, penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik, pengadaan atau pembentukan lembaga pelayanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas pelayanan (kebersihan dan kenyamanan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat). Pelaksanaan sistem aplikasi layanan paspor *Online* dapat memberikan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas II Pati meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Paspor *Online*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan penelitian	4
D. Kegunaan penelitian	4
E. System penulisan	5
BAB II TINJAUAN PENULISAN	6
A. Pelayanan	6
B. Pelayanan Prima	10
C. Paspor	12
BAB III METODE PENULISAN	16
A. Metode pendekatan	16
B. Spesifikasi penulisan	16
C. Metode penentuan sample	17

D. Metode pengumpulan data	18
E. Metode pengolahan dan penyajian data	19
F. Metode analisis data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
A. Peningkatkan Pelayanan Keimigrasian Dalam Pembuatan Paspur <i>Online</i> Dengan Sistem Aplikasi Layanan Paspur <i>Online</i>	28
B. Pelaksanaan Sistem Aplikasi Layanan Paspur <i>Online</i> Dapat Memberikan Pelayanan Prima di Kantor Imigrasi Kelas II Pati.....	31
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Pati.....	2
Tabel 4.1 16 Bank Persepsi Dan 1 Pos Persepsi	30

