

**INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI PELAPORAN
ORANG ASING (APOA) DI KANTOR IMIGRASI KELAS II
NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) DABO
SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

SKRIPSI



CINDEA PUTRI ANANDA ISKANDAR

NIM. 190563201088

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNG PINANG
2023**

**INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI PELAPORAN
ORANG ASING (APOA) DI KANTOR IMIGRASI KELAS II
NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) DABO
SINGKEP KABUPATEN LINGGA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara



CINDEA PUTRI ANANDA ISKANDAR

NIM. 190563201088

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNG PINANG
2023**

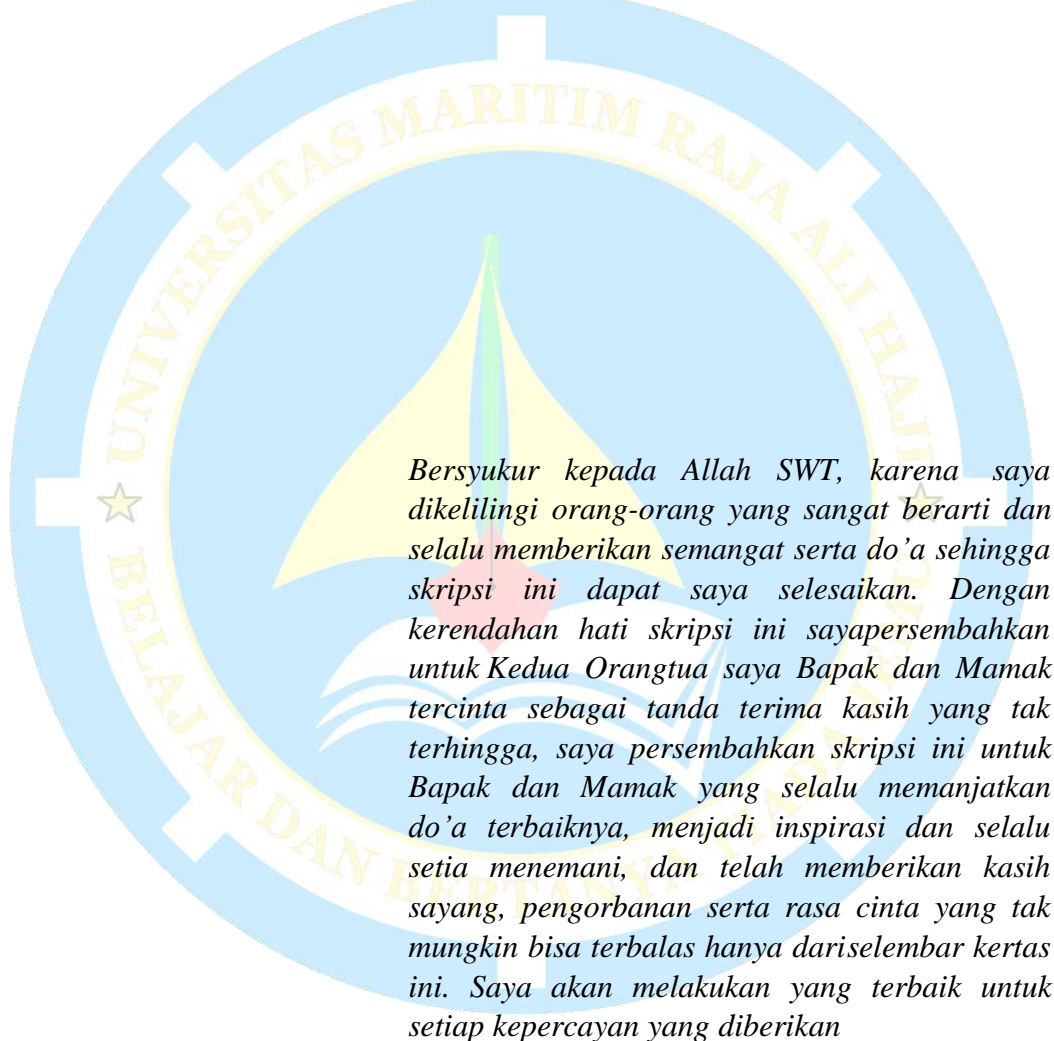
LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO HIDUP

“ Tetapi hanya Allah-lah pelindungmu, dan Dia penolong yang terbaik ”
(Q.S Ali Imran 3:150)

Jadikanlah dirimu pribadi yang bahagia, sebab setan itu datang dari perasaan yang tertekan dan sedih

By : Syt (Saryati)



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindea Putri Ananda Iskandar Nomor
Induk Mahasiswa : 190563201088
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi
Pelaporan Orang Asing (APOA) Di
Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo
Singkep Kabupaten Lingga.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, Juni 2023

mbuat Pernyataan,

Cindea Putri Ananda Iskandar
NIM. 190563201088

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Cindea Putri Ananda Iskandar

Nomor Induk Mahasiswa : 190563201088

Program Studi/Departemen/

Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Pelaporan
Orang Asing (APOA) Di Kantor Imigrasi Kelas II
Non TPI Dabo Singkep Kabupaten Lingga.

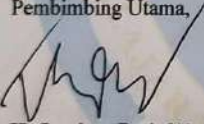
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.


Menyetujui, tanggal: ... Juni ... 2023

Menyetujui, tanggal: ... Juni ... 2023

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D

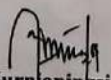

Dr. Okparizan, S.Sos., M.H., M.Si

NIP/NIDN. 1010016404

NIP/NIDN. 0001108304

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si

NIP/NIDN. 0016038702

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Cindea Putri Ananda Iskandar
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201088
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Pelaporan
Orang Asing (APOA) Di Kantor Imigrasi Kelas II
Non TPI Dabo Singkep Kabupaten Lingga

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 16 Juni 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Assist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 1008096901 | Ketua (.....) |
| 2. Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D
NIP/NIDN. 1010016404 | Anggota 1 (.....) |
| 3. Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si
NIP/NIDN. 0001108304 | Anggota 2 (.....) |
| 4. Assist. Prof. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA
NIP/NIDN. 0001078704 | Anggota 3 (.....) |
| 5. Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc
NIP/NIDN. 1026058301 | Anggota 4 (.....) |

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk memenuhi salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara, maka ditulislah skripsi ini. Penulis menyadari menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan arahan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mendapatkan ilmu dan pengetahuan pada lembaga yang dipimpin.
2. Dr. Oksep Adhyanto, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
3. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
4. Dr. Edy Akhyari, S.Sos.,M.Si selaku Penasihat Akademik (PA) yang selalu memberikan bimbingan Akademik dimasa perkuliahan.
5. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D selaku pembimbing utama yang telah banyak membantu dan memberi arahan dalam penelitian ini dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini hingga selesai.
6. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H., M.Si selaku pendamping yang telah banyak

memberikan masukan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing agar terselesainya skripsi ini.

7. Dr. Edy Akhryary, S. Sos., M.Si selaku ketua penguji yang telah banyak memberikan masukan dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing agar terselesainya skripsi ini.
8. Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA selaku penguji sidang skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan saran meluangkan waktunya untuk membimbing perbaikan skripsi agar lebih sempurna dan terselesainya skripsi ini.
9. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc selaku penguji sidang skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk membimbing agar terselesainya skripsi ini.
10. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan segudang ilmu dan tenaga administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan mudah.
11. Informan Penelitian Bapak Indra Leksana, selaku Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan, dan seluruh Staf Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep yang telah banyak membantu peneliti dalam proses wawancara dan pengambilan data di lapangan.
12. Teman teman Angkatan 2019 Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang sedang berjuang menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ataupun yang telah menyelesaikan laporan tugas akhir.
13. Teristimewa kepada orang tua tercinta saya yaitu Bapak Yudi Iskandar dan Ibu Ratna Dewi Murni dan Adik Saya Septian Putra Lingga Iskandar dan nenek

tercinta Almh. Sariyati dan Almh. Syamsiah beserta keluarga besar yang saya sayangi dan cintai yang telah memberikan dukungan, pengertian dan do'anya selama ini, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

14. Kepada paman saya Muhammad Hafiz Prajuas yang saya sayangi dan saya banggakan yang telah memberikan dorongan semangat dan memberikan arahan dan saran selama perkuliahan sampai menyusun skripsi ini dengan segala kesabaran menghadapi keluh kesah saya sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

15. Kepada Sahabat saya Noviyandra Ramdaniati, Nurul Anisya, Jihan Husna Anandisya, Alvianty Vironica, Fania Sophia, Putri Febriyanti, Herlina Amelia Putri, Yefta Maria Situmorang, Dory Guvantry, Syaril Ramadhan, Vedly Junius Tambunan, Junus Tampubolon, dan Futra yang selalu mendukung, mendengarkan keluh kesah, membantu, memotivasi, menghibur dan juga menemani kemanapun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

16. Terimakasih untuk Hendratto Firnanda your are the best support system.

Akhir kata, Penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun, sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Tanjungpinang, 16 Juni 2023
Penulis



Cindea Putri Ananda Is.
NIM.190563201088



**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Cindea Putri Ananda
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201088
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **‘INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI PELAPORAN ORANG ASING (APOA) DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) DABO SINGKEP KABUPATEN LINGGA’** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 16 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Cindea Putri Ananda Iskandar
NIM. 190563201088

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Kerangka Teori	16
2.2.1 Pelayanan Publik	16
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik	18
2.2.3 Inovasi	19
2.2.4 Layanan Inovasi	21
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Definisi Konsep.....	24

BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Sumber Data.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Informan.....	28
3.7 Teknik Analisa Data.....	29
3.8 Jadwal Penelitian.....	31
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1 Kabupaten Lingga	32
4.2.1 Profil Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep	39
4.3.1 Sumber Daya	46
4.2 Pelayanan Keimigrasian sebelum adanya Aplikasi Pelaporan Orang Asing.....	50
4.2.1 Regulasi Keimigrasian	51
4.2.2 Pelayanan Keimigrasian	51
4.2.3 Saluran Komunikasi dan Sistem Informasi	53
4.2.4 Upaya dari Agen	54
4.2.5 Kerumitan (Complexity)	56
4.3 Pelayanan Keimigrasian sesudah adanya Aplikasi Pelaporan Orang Asing.....	56
4.3.1 Regulasi Keimigrasian	56
4.3.2 Pelayanan Keimigrasian	58
4.3.3 Saluran Komunikasi dan Sistem Informasi	59
4.3.4 Upaya dari Agen	62
4.3.5 Kerumitan (Complexity)	64
4.3 Pembahasan.....	66
4.4 Refleksi Teoritis.....	71
BAB 5 PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Implikasi Teoritis.....	75
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.4 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan yang menggunakan APOA di Hotel Kabupaten Lingga	5
Tabel 1.2 Data WNA Pada Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPIDabo Singkep	5
Tabel 1.3 Laporan Statistik Keimigrasian	7
Tabel 1.4 Laporan Statistik Keimigrasian	8
Tabel 1.5 Laporan Statistik Keimigrasian	8
Tabel 2.1 Research gap	14
Tabel 3.1 Jumlah Informan	29
Tabel 3.2 Jadwal penelitian	31
Tabel 4.1 Batas Daerah Kabupaten Lingga	35
Tabel 4.2 Curah Hujan Tinggi Kabupaten Lingga	37
Tabel 4.3 Persentase Penduduk Menurut Kecamatan Kabupaten Lingga Tahun 2023	37
Tabel 4.4 Jumlah pegawai berdasarkan pangkat	46
Tabel 4.5 Jumlah pegawai berdasarkan eselon jabatan	47
Tabel 4.6 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	47
Tabel 4.7 Sarana Dan Prasarana	48
Tabel 4.8 Perbedaan Alur Pelaporan Orang Asing secara Online dan Offline	55
Tabel 4.9 Karakteristik Sumber Daya Manusia di Kantor Imigrasi Kelas IINon TPI Dabo Singkep	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Lingga	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI DaboSingkep	50
Gambar 4.3 Kebijakan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA)	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	81
Lampiran 2 Open, Axial, Selectiv Coding	83
Lampiran 3 Peta Konsep Coding	93
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	95
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Lokasi Penelitian Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep	96
Lampiran 6 Surat Keputusan Ketepatan Dosen Pembimbing	97
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	100
Lampiran 8 Dokumentasi, Lokasi dan Wawancara	102

