



UNIVERSITAS INDONESIA

**KINERJA PELAYANAN KEIMIGRASIAN BERBASIS KARTU SAPHIRE
DI BANDARA SOEKARNO-HATTA
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sain

**HERIYANTO
NPM : 0606023066**

**PROGRAM STUDI PENGKAJIAN KETAHANAN NASIONAL
KEKHUSUSAN KAJIAN KEIMIGRASIAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS INDONESIA**

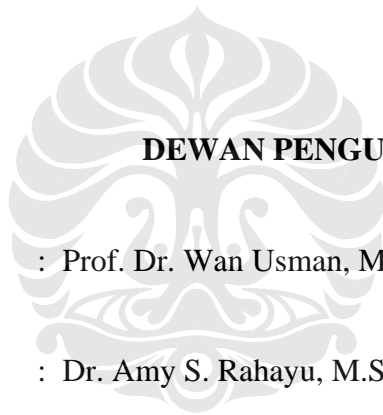
**JAKARTA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Heriyanto
NPM : 0606023066
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Kekhususan Kajian Keimigrasian
Judul Tesis : Kinerja Pelayanan Keimigrasian Berbasis Kartu SAPHIRE di
Bandara Soekarno- Hatta dengan Pendekatan *Balanced
Scorecard*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sain (M.Si) pada Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional Kekhususan Kajian Keimigrasian, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia



DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Wan Usman, MA. (.....)

Pembimbing : Dr. Amy S. Rahayu, M.Si (.....)

Penguji : Drs. Johannes Sutoyo, MA (.....)

Jakarta, 17 Juni 2008

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis Kinerja Pelayanan Keimigrasian Berbasis Kartu SAPHIRE di Bandara Soekarno-Hatta dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* adalah karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Jakarta, 05 Juni 2008

(Heriyanto)
(NPM: 0606023066)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sain Program Studi Ketahanan Nasional Kekhususan Kajian Keimigrasian pada Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Wan Usman, MA selaku Ketua Program Pengkajian Ketahanan Nasional yang lama sekaligus Koordinator Kajian Keimigrasian.
2. Bapak Prof. Dr. Tb. Ronny R. Nitibaskara selaku Ketua Program Pengkajian Ketahanan Nasional yang baru.
3. Ibu Dr. Amy S. Rahayu, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran didalam mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak Drs. Johannes Sutoyo, MA selaku dosen penguji tesis ini.
5. Isteri, dan anak-anak yang telah memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan tesis ini.
6. Para pihak di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi, Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta Jakarta, dan PT. Angkasa Pura Schiphol selaku pengelola SAPHIRE yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan penulis.
7. Rekan-rekan Mahasiswa se-angkatan dan Sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. Dan semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 5 Juni 2008
Penulis

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS
(Hasil Karya Perorangan)**

Sebagai civitas academica Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heriyanto
NPM : 0606023066
Program Studi : Pengkajian Ketahanan Nasional
Kekhususan Kajian Keimigrasian
Judul Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Kinerja Pelayanan Keimigrasian Berbasis Kartu SAPHIRE di Bandara Soekarno Hatta dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* beserta perangkat yang sah (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta
Pada tanggal 17 Juni 2008
Yang menyatakan,

(Heriyanto)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI..	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
A. PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Pokok Permasalahan	11
3. Pertanyaan Penelitian	17
4. Tujuan Penelitian	17
5. Signifikansi Penelitian	17
6. Sistematika Penulisan	18
B. GAMBARAN UMUM	19
1. Latar Belakang Sejarah	19
2. Tugas Pokok, Visi, dan Misi Kantor Imigrasi Soekarno Hatta	20
3. Sumber Daya Manusia	24
4. Pengelolaan SAPHIRE	26
C. KERANGKA TEORI	40
1. Pengertian Kinerja dan Pengukurannya	40
2. Pengertian Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	44
3. Pengertian Pelayanan	55
D. METODE PENELITIAN	63
1. Pendekatan Penelitian	63
2. Populasi dan Sampel	63
3. Teknik Pengumpulan Data	65
4. Teknik Analisis Data	66
E. KINERJA PELAYANAN KEIMIGRASIAN DENGAN KARTU SAPHIRE DI BANDARA SOEKARNO HATTA	74
1. Perspektif Pelanggan	74
2. Perspektif Proses Bisnis Internal	102
3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran SDM	109
4. Perspektif Keuangan	116
5. Tingkat Keberhasilan Keuangan	119
6. Kinerja Pelayanan Keimigrasian SAPHIRE Secara Keseluruhan	119
F. SIMPULAN DAN SARAN	125
1. Simpulan	125
2. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1-1:	Data Keberangkatan dan Kedatangan Punumpang di Bandara Soekarno-Hatta Periode 2003 – 2007	7
2. Tabel 2–1:	Data Pegawai Kanim Soekarno Hatta berdasarkan Tingkat Pendidikan.	25
3. Tabel 2–2:	Data Pegawai Kanim Soekarno Hatta berdasarkan Posisi Struktural	26
4. Tabel 2-3:	<i>Number of Enrolled Members</i> (April 2006 – Febr’ 2008) ...	30
5. Tabel 2–4:	Data Karyawan SAPHIRE berdasarkan Pendidikan.	32
6. Tabel 2–5:	Data Karyawan SAPHIRE berdasarkan Jenis Pekerjaan.	32
7. Tabel 2–6:	Pertumbuhan Pelanggan Tahun 2007	34
8. Tabel 2-7:	Pertumbuhan Pelanggan Berdasarkan Kelompok <i>Regular-Corporate</i>	35
9. Tabel 2-8:	Pelanggan SAPHIRE yang Mendaftar Ulang Tahun 2007 ..	36
10. Tabel 2–9 :	Data <i>Autogates Performance</i>	37
11. Tabel 2-10:	Data <i>Verifications Failures</i>	38
12. Tabel 2-11:	Waktu Verifikasi ABP (dalam Detik)	39
13. Tabel 5-1 :	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Kebangsaan	75
14. Tabel 5-2:	Ketersediaan Sarana Informasi	76
15. Tabel 5-3:	Tampilan Phisik Desain Kartu SAPHIRE	77
16. Tabel 5-4:	Berfungsinya Mesin SAPHIRE dengan Baik Saat Digunakan	78
17. Tabel 5-5:	Persepsi Responden terhadap Pelayanan dari Aspek <i>Tangibles</i>	79
18. Tabel 5-6:	Proses Keanggotaan Sesuai Waktu yang Dijanjikan	82
19. Tabel 5-7:	Kesesuaian Pelayanan Keimigrasian dengan Mesin SAPHIRE (ABP) dan Waktu yang Dijanjikan	83

20. Tabel 5-8:	Relatif Murahnya Harga Pelayanan SAPHIRE Dibandingkan Kenyamanan Yang Diterima	83
21. Tabel 5-9:	Persepsi Responden terhadap Pelayanan dari Aspek <i>Reliability</i>	85
22. Tabel 5-10:	Tanggapan Petugas Terhadap Keluhan Fasilitas Pelayanan	87
23. Tabel 5-11:	Kesiapan Petugas Memberikan Informasi yang Dibutuhkan	88
24. Tabel 5-12:	Persepsi Responden terhadap Pelayanan dari Aspek <i>Responsiveness</i>	89
25. Tabel 5-13:	Sikap Ramah Petugas Selama Memberikan Pelayanan	91
26. Tabel 5-14:	Petugas Menerima Keluhan Dengan Sopan dan Memberikan Jalan Keluar	93
27. Tabel 5-15:	Kesenjangan Persepsi Kenyataan dan Harapan Pelayanan dari Aspek <i>Tangibles</i>	95
28. Tabel 5-16:	Kesenjangan Persepsi Kenyataan dan Harapan Pelayanan dari Aspek <i>Reliability</i>	96
29. Tabel 5-17:	Kesenjangan Persepsi Kenyataan dan Harapan Pelayanan dari Aspek <i>Responsiveness</i>	98
30. Tabel 5-18:	Kesenjangan Persepsi Kenyataan dan Harapan Pelayanan dari Aspek <i>Assurance</i>	99
31. Tabel 5-19:	Kesenjangan Persepsi Kenyataan dan Harapan Pelayanan dari Aspek <i>Empathy</i>	100
32. Tabel 5-20:	Keseluruhan Skor rata-rata Kesenjangan Persepsi Pelayanan Saat Ini dan Harapan Berdasarkan dan Tingkat Kepuasan ..	101
33. Tabel 5-21:	Layanan Purna Jual Berupa Penggantian Kartu yang Rusak	108
34. Tabel 5-22:	Persepsi Responden tentang Uraian Tugas Setiap Pegawai..	109
35. Tabel 5-23:	Persepsi Responden tentang Obyektivitas Penilaian Hasil Kerja	110
36. Tabel 5-24:	Persepsi Responden tentang Dorongan Atasan dalam Pekerjaan	111

37. Tabel 5-25:	Persepsi Responden tentang Suasana Kerja	111
38. Tabel 5-26:	Persepsi Responden tentang Harapan Peningkatan Upah ..	112
39. Tabel 5-27:	Persepsi Responden tentang Komunikasi Atasan-Bawahan	112
40. Tabel 5-28:	Persepsi Responden tentang Komunikasi antara Teman Sekerja	113
41. Tabel 5-29:	Persepsi Responden terhadap Pembelajaran dan Pertumbuhan SDM	114
42. Tabel 5-30:	Kinerja Pelayanan Keimigrasian berbasis SAPHIRE diukur dengan empat perspektif <i>Scorecard</i>	123



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1-1:	<i>Balanced Scorecard</i> : Penerjemahan Strategi kedalam Kerangka Kerja Operasional	14
2. Gambar 1-2:	Model Analisis Pengukuran Kinerja Pelayanan Keimigrasian SAPHIRE dengan <i>Balanced Scorecard</i>	16
3. Gambar 2-1:	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Soekarno Hatta	24
4. Gambar 2-2:	Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Schiphol	31
5. Gambar 3-1:	Model Generik Proposisi Nilai Pelanggan	50
6. Gambar 3-2:	Model Rantai Nilai Generik	52
7. Gambar 5-1:	Prosedur Pendaftaran Pelanggan SAPHIRE	104
8. Gambar 5-2:	Prosedur Pelayanan Keimigrasian Berdasarkan AVS	107
9. Gambar 5-3:	Hasil Penelitian Dituangkan Dalam Model <i>Balanced Scorecard</i>	124



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan (Kuesioner) Pelanggan dan Pegawai.
- Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Proses Bisnis Internal (kualitatif)
- Lampiran 3 : Tabulasi Data kuantitatif
- Lampiran 4 : Laporan Keuangan PT. Angkasa Pura Schiphol dan
Laporan PNBK Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta
- Lampiran 5 : Tabel-Tabel
- Harapan Pelanggan
 - Kualitas Pelayanan Saat Ini

