

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Seling Rahmawati
181010045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Seling Rahmawati
181010045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Seling Rahmawati

NPM : 181010045

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Seling Rahmawati

181010045

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS 1 KHUSUS TPI BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Seling Rahmawati
181010045

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti seperti tertera di bawah ini

Batam, 29 Juli 2022



Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Batam adalah kota yang sangat strategis, selain dekat dengan jalur laut Internasional, kota ini juga sangat dekat dengan Singapura dan Malaysia, dan berbatasan langsung dengan keduanya. Saat ini orang bisa dengan mudah bepergian dari Negara satu ke Negara yang lain, dengan memenuhi syarat perjalanan salah satunya yaitu paspor. Dalam pembuatan paspor tentu tidak lepas dari proses pelayanan, semakin meningkatnya permohonan paspor maka peningkatan tuntutan terhadap pelayanan publik akan meningkat khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Salah satunya kantor Imigrasi yang mempunyai peran penting dalam hal pelayanan publik terhadap masyarakat untuk pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa, fasilitas izin tinggal, intelijen, penyidikan, penindakan, lintas batas, dan juga kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, dilihat dari 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu Organisasi, Aparat pelayan publik, dan Sistem pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam belum terlaksana dengan baik dilihat dari dimensi *tangible* masih adanya keluhan masyarakat mengenai kurangnya lahan parkir, masyarakat yang masih bingung dengan proses pelayanan, dimensi *responsiveness* petugas yang kurang respon, dimensi *asurance* ketepatan waktu yang belum terpenuhi karena masih ada pemohon yang menerima layanan melebihi waktu yang telah dijanjikan, serta dimensi *emphaty* masih ada keluhan masyarakat yang tidak dilayani dengan ramah, namun dari dimensi *reliability* sudah terpenuhi. Serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu masih kurangnya sumber daya manusia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Paspor, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Batamis a very strategic city, besides being close to international sea routes, the is also very close to Singapore and Malaysia, and is directly adjacent to both. Nowadays people can easily travel from one country to another, by fulfilling the travel requirements, one of which is a passport. In making passports, of course it cannot be separated from the service process, the increasing number of passport applications, the increasing demands on public services, especially those related to the quality of services provided by government agencies. One of them is the Immigration Office, which has an important role in public services to the community for the management of matters such as travel documents, visas, residence permit facilities, intelligence, investigations, prosecutions, cross border, as well as foreign cooperation and immigration information system. The purpose of this study was to analyze the quality of public services at the Immigration Office Class I Special TPI Batam, seen from 5 dimension, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, as well as factors that affect service quality, namely organization, public servise apparatus, and service system. This study uses a qualitative method with adescrptive approach. The result of this study indicate that the quality of service at the immigration Office Class I Special TPI Batam ha not been implemented properly, seen from the tangible dimension, there are still public complaints about the lack of parking space, people who are still confused about the service process, the dimention of responsiveness, the dimension of punctuality assurance. Which hsrve not been fulfilled because there are still applicants who receive services beyond the promised time, and the emphaty dimension is that there are still complaints from the public who are not served in a friendly manner, but from the reliability dimension it has been fulfilled. As well as sacroes that affect the quality of service, namely the lack of human resources.

Keywords: *Public Service, Passport, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima dengan senang hati segala kritik, dan juga saran. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan segala pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda S.kom., M.Si. sebagai Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. sebagai Pembimbing Akademik dan juga Pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Ibu Lubna Salsabila, S.IP. M.I.P. dan Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP. yang telah bersedia menjadi dosen penguji.
6. Seluruh Dosen dan juga staff Program Studi Administrasi Negara yang telah berbagi Ilmu dan waktunya selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Putera Batam;
7. Mama dan pasangan penulis yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil;
8. Teman-teman penulis selama di universitas putera batam khususnya angkatan 2018 Prodi Administrasi Negara yang selalu mau direpotkan dengan banyak pertanyaan;
9. Staff Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Kota Batam yang telah membantu dan memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi; dan
10. Semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka penulis berharap kritik dan saran sehingga penulis bisa menjadi lebih baik sehingga kedepannya penelitian ini bisa bermanfaat bagi pembaca, dan bisa dijadikan referensi penelitian selanjutnya. Amin

Batam, 29 Juli 2022



Seling Rahmawati



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Kualitas	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.2 Pelayanan Publik	14
2.2.1 Tujuan Pelayanan Publik	15
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	17
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3 Paspor	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.5 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Sifat Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	29
3.3.1 Lokasi Penelitian	29
3.3.2 Periode Penelitian	29
3.4 Sumber Data	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6 Metode Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kota Batam.....	34

4.1.2	Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Khusus TPI Batam.....	41
4.1.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	59
4.2	Pembahasan.....	61
4.2.1	Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Khusus TPI Batam.....	61
4.2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Simpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Logo Imigrasi	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam 2022.....	39
Gambar 4.3 Fasilitas parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	44
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Kantor Imigrasi.....	44
Gambar 4.5 Ruang Tunggu Prioritas.....	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Udara	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Laut.....	2
Tabel 1.3 Data Penerbitan Paspor 48 halaman.....	5
Tabel 1.4 Data Penerbitan E-Paspor 48 Halaman	6
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	31
Tabel 4.1 Periode Kepemimpinan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	40