

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS
1KOTA JAMBI DALAM PEMBUATAN PASPOR PADA TAHUN 2017-
2018**

Diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
dalam Magister Ilmu Pemerintahan

TESIS



Oleh:

PUTRI RATNA SARI

20151040033

PROGRAM STUDI

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ratna Sari
NPM : 20151040033
Jenjang : Strata dua (S2)

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi Dalam Pembuatan Paspor Pada Tahun 2017-2018** adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, 29 Oktober 2019

Pembuat pernyataan,



Putri Ratna Sari
2015 104 0033

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Usaha-usaha kecil yang diulang hari demi seperti
kayuhan sepeda yang akan membawamu kearah
yang kamu tuju

Persembahan:

Dengan segala hormat dan rasa terimakasih yang
tak terhingga, kupersembahkan karya kecil ini
kepada kedua orang tuaku atas segala perjuangan
yang telah diberikan serta cinta kasih dan sayang
yang tiada batasnya. Semoga ini menjadi langkah
awal untuk bisa membahagiakan ayah dan ibu

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dalam bentuk yang sederhana yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1kota Jambi Dalam Pembuatan Paspor Pada Tahun 2017-2018”. Tesis ini merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar dalam Magister Ilmu Pemerintahan, selain itu juga sebagai sarana untuk melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang pemerintahan.

Dengan segala hormat, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., PE selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Dian Eka Rahmawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan (MIP) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Rahmawati Husein, MCP, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meberikan waktu dan kesempatan dalam membimbing serta mengarahkan teliti sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Suswanta, M.Si dan Ibu Dr. Ane Permatasari, S.IP., M.A atas selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran positif dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh pegawai kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yang sudah bersedia membantu dalam penelitian yang penulis lakukan.
7. Saudara dan teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis mengharapkan semoga penelitian ini dapat bermanfaat baik secara akademis maupun praktis serta dapat memberikan saran dan kritik dalam rangka penyempurnaannya, karena penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini sangat jauh dari kesempurnaan.

Yogyakarta, 29 Oktober 2019

Penulis

Putri Ratna Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR REVISI	v
PENGESAHAN PROGRAM STUDI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Justifikasi Penelitian	6
BAB II. KAJIAN TEORITIK.....	7
2.1 Studi Terdahulu	7
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.2.1 Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21
2.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat	21
2.3.2 Maksud Dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	22
2.3.3 Unsur-Unsur Penilaian Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat	23
2.2.4 Imigrasi	25
2.2.5 Paspor	25
2.2 Kerangka Pemikiran	26

2.3 Definisi Konseptual	28
2.3.1 Pelayanan Publik	28
2.3.2 Kualitas Pelayanan	28
2.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	28
2.3.3 Imigrasi.....	29
2.3.4 Paspor	29
2.5 Definisi Operasional.....	29
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Jenis Data	33
3.4.1 Data Primer.....	33
3.4.2 Data Sekunder.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.1 Wawancara	34
3.5.2 Angket	35
3.5.3 Observasi	37
3.5.4Dokumentasi.....	37
3.6 Analisa Data	37
3.6.1 Analisis Kuantitati.....	37
3.6.2 Analisis Kualitatif	38
BAB IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	44
4.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.....	44
4.2 Visi, Misi, Moto, Dan Janji Layanan	45
4.3 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.....	46
4.4 Tugas Pokok Pegawai Kantor Imigrasi	47
4.5 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.....	50
4.6 Pelayanan Pembuatan Paspor	51
4.7 Penarikan, Pembatalan, Pencabutan, Dan Penggantian Paspor.....	52
4.8 Biaya Pemohon Paspor.....	54

4.9 Alur Pelayanan Paspor	56
BAB V PEMBAHASAN	57
5.1 Tangibles (Penampilan Fisik).....	59
5.1.1 Penampilan Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.....	59
5.1.2 Kenyamanan Tempat Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi	61
5.1.3 Kemudahan Akses Pemohon Paspor	63
5.2 Reliability (Kehandalan Petugas)	65
5.2.1 Kecermatan Petugas Kantor Imigrasi Dalam Melayani Pembuatan Paspor.....	65
5.2.2 Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas Dalam Pembuatan Paspor.....	68
5.2.3 Kemampuan Petugas Kantor Imigrasi Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor	71
5.3 Responsivitas (Ketanggapan Petugas).....	73
5.3.1 Merespon Setiap Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Paspor	73
5.3.2 Petugas Imigrasi Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat	76
5.2.3 Semua Keluhan Pemohon Direspon Oleh Petugas Imigrasi	77
5.4 Assurance (Kepastian Jaminan Layanan	80
5.4.1 Petugas Kantor Imigrasi Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan Paspor	80
5.4.2 Petugas Kantor Imigrasi Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan paspor	82
5.4.3 Petugas Kantor Imigrasi Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan Paspor	84
5.5 Emphaty (Kepedulian)	86
5.5.1 Petugas Mendahulukan Kepentingan Pemohon.....	86
5.5.2 Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminasi	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Saran	94

Daftar Pustaka.....	95
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Kajian Pustaka	12
Tabel 2.2: Indikator Kualitas Pelayanan	30
Tabel 3.1: Data Sekunder	34
Tabel 3.2: Informan Penelitian Wawancara.....	35
Tabel 3.3: Informan Penelitian Kuisisioner.....	37
Tabel 3.4: Kategori Nilai Interval	40
Tabel 5.1: Jumlah Pemohon Paspor Pada Tahun 2017	58
Tabel 5.2: Tanggapan Responden Tentang Penampilan Petugas.....	60
Tabel 5.3: Tanggapan Responden Tentang KenyamananTempat Pelayanan	62
Tabel 5.4: Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Akses Pemohon Paspor.....	64
Tabel 5.5: Tanggapan Responden Tentang Kecermatan Petugas Melayani Pemohon Paspor.	67
Tabel 5.6: Tanggapan Responden Tentang Standar Pelayanan Yang Jelas Dalam Pembuatan Paspor	69
Tabel 5.7: Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu.....	72
Tabel 5.8: Tanggapan Responden Tentang Respon Petugas Kepada Setiap Pemohon Paspor	74
Tabel 5.9: Tanggapan Responden Tentang Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat	76
Tabel 5.10: Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Semua Keluhan Pemohon Paspor.....	78
Tabel 5.11: Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Pelayanan Paspor	81
Tabel 5.12: Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Jaminan Biaya Pelayanan	83
Tabel 5.13: Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Paspor	85
Tabel 5.14: Tanggapan Petugas Tentang Sikap Petugas Yang Mendahulukan Kepentingan Pemohon	87

Tabel 5.15: Tanggapan Responden Tentang Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif	88
Tabel 5.16: Hasil Angket Kualitas Pelayanan.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Bagan Kerangka Pikir	27
Gambar 3.1: Strategi Triangulasi Konkuren	42
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.....	50
Gambar 4.2: Alur Pelayanan Pembuatan Paspor	56