

**KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR
IMIGRASI KELAS 1 TPI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Uhamka
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

Disusun Oleh :

Kamilia

1601085066

**BIDANG KEAHLIAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Paspor di Kantor
Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur

Nama : Kamilia

NIM : 1601085066

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi, dan direvisi sesuai saran
penguji

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji

Nama Jelas

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief, MM., M.Pd

Sekretaris (Merangkap

Penguji 2) : Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd

Pembimbing : Dr. Hj. Sri Astuti, M.Pd

Penguji 1 : Purnama Syae Purrohman, M.Pd Ph.D

Disahkan oleh,



Dr. Desyhan Bandarsyah, M.Pd
NIDN 03.1712.6903

ABSTRAK

Kamilia: 1601085066. *Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur*. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur* dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling* yaitu dengan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sumber informan yang dipilih yaitu petugas loket layanan masyarakat Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dan beberapa pemohon paspor. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu Observasi, Wawancara, dan dokumentasi. serta analisis data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Pada pelayanan paspor yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur sampai saat ini sudah informatif dan sangat responsif kepada pemohon yang ingin membuat paspor dan menanggapi segala keluhan pemohon. Dengan demikian pada pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur sudah sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Daya Tanggap).

ABSTRACT

Kamilia: 1601085066. Public Satisfaction with Passport Service at Immigration Office Class 1 TPI East Jakarta. Thesis. Jakarta: Economic Education Study Program faculty of teachers and education, Muhammadiyah University Prof. DR. HAMKA, 2020.

This research is aimed to find out the Public Satisfaction of Passport Service at Immigration Office Class 1 TPI East Jakarta by using the dimensions of reliability service quality (Reliability), Assurance (Assurance), Tangible (Physical Evidence), Emphaty (Empathy), and responsiveness. The research method used is a qualitative research method with a descriptive qualitative approach. The sampling technique used is Purposive Sampling which is with a data source with certain considerations. The selected informant sources are public service counter officers of The Immigration Office Class 1 TPI East Jakarta and some passport applicants. The data collection techniques used by researchers are Observation, Interview, and documentation and data analysis using source triangulation and triangulation techniques.

At the passport service provided by The Immigration Office Class 1 TPI East Jakarta until now has been informative and very responsive to applicants who want to create passports and respond to all applicant complaints. Thus, the passport service at The Immigration Office Class 1 TPI East Jakarta is in accordance with the dimensions of service quality and provides satisfaction for the people who take care of passports in the Immigration Office Class 1 TPI East Jakarta.

Keyword: Community satisfaction, service, Reliability, Assurance, Tangible (Physical Evidence), Emphaty, Responsiveness.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus dan Subfokus Penelitian.....	6
C. Pertanyaan Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Deskripsi Konseptual Fokus dan Subfokus Penelitian	10
B. Penelitian yang Relevan.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Alur Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C. Latar Penelitian.....	35
D. Metode dan Prosedur Penelitian.....	36
E. Peran Peneliti.....	39
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	42
H. Teknik Analisis Data	45
I. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	50
B. Sejarah Singkat	51
C. Tugas dan Fungsi.....	52
D. Wilayah Kerja.....	53
E. Data Pendukung.....	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
A. Simpulan.....	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
GLOSARIUM.....	228
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	230

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan yang dilakukan sebuah instansi yaitu Pelayanan. Karena pelayanan merupakan keinginan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pada suatu kegiatan tertentu. Pada Imigrasi misalnya. Imigrasi sendiri dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM RI (Kemenkumham R.I). Kemenkumham R.I merupakan instansi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang pembangunan hukum dan HAM, hal ini tercermin dari berbagai Unit Eselon satu tingkat Direktorat Jenderal. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut adalah memberikan layanan kepada masyarakat, antara lain pelayanan di bidang Keimigrasian pada Direktorat Jenderal Imigrasi, pelayanan di bidang Pemasarakatan pada Direktorat Jenderal Pemasarakatan, pelayanan di bidang pelayanan hukum pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, dan pelayanan di bidang kekayaan intelektual pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual. Kemenkumham R.I memiliki beberapa Unit Pelaksana Tugas yaitu Kantor Imigrasi, Rumah Detensi Imigrasi, Lembaga Pemasarakatan, Rumah Tahanan. Salah satu Unit Pelaksana Tugas pelayanan masyarakat yaitu kantor imigrasi. Pasti nya imigrasi tersebut melahirkan karyawan-karyawan yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam suatu instansi yang melayani masyarakat pasti nya membutuhkan pelayanan yang baik. Karena dengan adanya arus globalisasi yang semakin meningkat serta mengharuskan peningkatan

pelayanan di suatu instansi maka masyarakat sangat mengharapkan di era global ini suatu pelayanan dapat di maksimalkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat membuat masyarakatnya merasa puas karena dilayani dengan baik. Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi, pelayanan sekarang ini sudah berbasis elektronik.

Di Jaman sekarang ini arus perjalanan ke luar negeri meningkat sehingga lebih banyak permintaan masyarakat yang ingin membuat identitas diri untuk melakukan perjalanan ke luar negeri di kantor imigrasi. Kantor Imigrasi merupakan tempat untuk melakukan perjalanan ke luar negeri dengan membuat identitas dalam suatu buku yang biasa disebut paspor. Paspor itu sendiri berisi tentang biodata pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tanda tangan tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenal identifikasi individual.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Pelayanan itu sendiri sudah menjadi keputusan MENPAN Nomor 62 Tahun 2004 yang menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. (Ratminto dan Winarsih 2006)

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat, yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena salah satu fungsi pemerintah yang kini semakin di sorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Meningkatkan fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kegiatan dalam pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh pembuat kebijakan di suatu instansi pemerintahan, dimana memberikan kepuasan terhadap publik.

Dalam pembuatan paspor itu sendiri sekarang sudah berbasis elektronik. Karena mengingat sekarang sudah masuk di era digital maka semua pelayanan dapat diakses melalui elektronik. Tetapi tentunya, tidak mudah mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal ketika pelayanan tersebut sudah berbasis elektronik. Pasti ada saja kendala yang didapatkan. Misalnya pada

pembuatan paspor online atau biasa disebut *e-passport*. *E-passport* adalah paspor elektronik yang sudah terintegrasi oleh digital namun fungsinya sama dengan paspor konvensional, yang membedakannya *e-passport* terdapat *chip* yang dipasang pada bagian depan paspor (Dinda: 2019).

Menurut Wahyu Adityo Prodjo yang dikutip pada artikel *Kompas.com* bahwa dari segi kelengkapan data, *e-paspor* terbilang lebih lengkap dan akurat. *E-paspor* memiliki data biometrik yang mencakup sidik jari, juga bentuk wajah pemegang paspor yang tersimpan dalam chip dan bisa dikenali lewat pemindaian.

Banyak ditemukan kendala yang dirasakan oleh masyarakat dengan adanya pendaftaran paspor ini. Karena pastinya dalam daftar pun harus mendapat antrian dari pihak imigrasi dengan mendaftar dahulu di sebuah aplikasi untuk memiliki daftar antrian. Misalnya saja saat ingin mendaftar. Dalam pendaftaran pun aplikasi untuk mendaftarnya terkadang eror. Jadi pendaftar harus mengulanginya. Tidak hanya itu, kendala lainnya adalah saat seseorang ingin mendaftar online masih ada yang belum memahami penggunaan aplikasi tersebut sehingga masyarakat terhambat untuk mendaftar online. Ada juga ketika pendaftar sudah mendaftarkan diri melewati online tidak mendatangi pada jadwal yang telah ditentukan, maka orang tersebut harus mendaftarkan ulang dan menunggu selama 30 hari. Ada juga masyarakat yang membuat paspor harus mencantumkan Nomor Induk Kependudukan atau biasa disebut NIK mereka tidak terdaftar. Sehingga mereka harus mengurusnya terlebih dahulu agar NIK mereka terdaftar. Padahal sebelum adanya paspor berbasis online, masyarakat mudah mengakses dan dapat mendaftarkan secara langsung

ke imigrasi yang ingin mereka tujukan. Sehingga minim terjadi penghambatan pembuatan paspor.

Selain itu permasalahan yang sering dikeluhkan oleh para pemohon Paspor dilihat dari lima dimensi utama yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry yaitu :

1. Kurang luasnya Ruang yang disediakan untuk pelayanan
2. Kejelasan informasi persyaratan pembuatan paspor
3. Ketiadaan lahan parkir di Kantor Imigrasi
4. Kurang ramahnya petugas pembuat paspor (Bintari, Zenju, & Purnamasari, 2017).

Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, seperti melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Maka dari itu, pemerintah sangat memperhatikan pelayanan publik tersebut dengan melakukan survei kepuasan masyarakat agar pelayanan dapat di evaluasi. Karena kalau tidak dilakukan survei bisa jadi ada pelayanan yang kurang didapatkan oleh masyarakat.

Dengan pernyataan tersebut harus diterapkan oleh pegawai maupun masyarakat dalam hal tolong menolong dan menjadi hak untuk masyarakat yang tidak dilayani dengan baik oleh pegawai suatu instansi. Karena yang

diinginkan oleh masyarakat adalah memperoleh kepuasan dalam suatu pelayanan tanpa adanya perbedaan dan tidak adanya diskriminasi. Dari penjabaran latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul Kepuasan masyarakat atas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada “ Pelayanan Paspor ”

2. Subfokus Penelitian

Setelah menjabarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian, terdapat beberapa masalah yang muncul mengenai pelayanan, namun dikarenakan waktu serta tenaga peneliti dalam penelitian ini terbatas, maka sub fokus penelitian dapat diputuskan seperti berikut:

- a. *Reliability* (Kehandalan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur
- b. *Assurance* (Jaminan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur
- c. *Tangible* (Bukti bisik) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur

d. *Emphaty* (Empati) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta

Timur

e. *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Kantor Imigrasi Kelas 1

TPI Jakarta Timur

C. Pertanyaan Penelitian

Fokus tersebut selanjutnya dapat dijabarkan melalui pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur?
2. Apakah pelayanan paspor sudah sesuai dengan SOP pelayanan yang ditetapkan?
3. Apa kendala yang dirasakan masyarakat dalam pembuatan paspor ?
4. Apakah adanya perbedaan dalam pelayanan pembuatan paspor?
5. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui sudah sesuaikah dengan SOP Pelayanan paspor
3. Untuk mengetahui kendala yang dirasakan masyarakat dalam pembuatan paspor

4. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan dalam pelayanan pembuatan paspor
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pelayanan paspor

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademik dan praktis antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan memberikan evaluasi dalam bidang pelayanan umum atau publik tentang Kepuasan Masyarakat guna mencapai tujuan dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian yang sejenisnya.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

b. Manfaat bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan apabila nantinya peneliti berkecimbung dalam dunia pelayanan publik.

c. Manfaat bagi Universitas

- 1) Untuk menambah bahan pustaka bagi mahasiswa UHAMKA serta mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran.

- 2) Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa UHAMKA serta mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdelkader Benmansour, N. (2019). Citizens and expatriates satisfaction with public services in Qatar – evidence from a survey. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 326–337. <https://doi.org/10.1108/IJSE-03-2018-0118>
- Aditia, Indra. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang The Factors which Influence Customer 's Satisfaction at UD . Pandan Wangi Semarang*. 1–19.
- Adni, D. F. (2018). *Kualitas pelayanan publik pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas I di kota pekanbaru*. IV(1), 498–508.
- Astuti, H. J. (2007). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan. *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20. Retrieved from <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- Bintari, S. C., Zenju, H. N. S., & Purnamasari, I. (2017). *KELAS I KOTA BOGOR QUALITY OF SERVICE IN THE OFFICE OF IMMIGRATION PASSPORT MAKING CLASS I KOTA BOGOR*. 3(April), 41–52.
- Irawan, B. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 79–92.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). In *PT. Remaja Rosda Karya*.
- Mulyawan, D. R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK* (Wawan Gunawan, ed.). Retrieved from http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku-OK_opt.pdf
- Oliver, J. (2013a). Summary for Policymakers. In Intergovernmental Panel on Climate Change (Ed.), *Climate Change 2013 - The Physical Science Basis* (Vol. 53, pp. 1–30). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Oliver, J. (2013b). 濟無No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Putro, S., Samuel, H., & Brahmana, R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>

Prodjo, Wahyu Adityo. (2017). Lebih baik bikin *e-paspor* atau paspor biasa. Dalam *Kompas*. 22 Maret 2017. Jakarta

Rahardjo, Mudji. (2004). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu Kota Semarang. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison, 2004*, 352. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>

Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 6–15. Retrieved from <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Ladiatno Samsara.pdf>

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sukmayana Dodi. (2017). *Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta:Deepublish

Winarsih, Septi Atik & Ratminto . (2014) . *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar