



**KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II  
KABUPATEN JEMBER**

*THE PASPORT SERVICE QUALITY IN IMMIGRATION OFFICE CLAS II  
JEMBER REGENCY*

**SKRIPSI**

Oleh

**Lia Putri Diah Agustina  
NIM 100910201004**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II  
KABUPATEN JEMBER**

***THE PASPORT SERVICE QUALITY IN IMMIGRATION OFFICE CLAS II  
JEMBER REGENCY***

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Oleh

**Lia Putri Diyah Agustina  
NIM 100910201004**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Kedua orang tuaku Bapak Agus Mujiono dan Ibu Liliek Soetrisnowati yang selalu menyelipkan namaku dalam setiap doan-Nya, terimakasih untuk semua pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang begitu berlimpah. Kalian sumber kekuatan dan motivator terhebatku. Maaf masih belum bisa menjadi kebanggaan.
2. Yangtie ku Hj. Soepraptinah Soewadji, yang selalu memberikan nasehat, do'a dan dukungan yang tak ada henti-hentinya, beliau adalah sosok panutan dan idola dalam hidup saya.
3. Adikku tercinta Selvi Febriani Diah Agustina yang selalu menjadikanku lebih semangat untuk jadi yang terbaik. Semoga kelak dia lebih baik dan lebih membanggakan dari kakaknya.
4. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi serta guru agamaku yang telah memberikan ilmu tanpa pamrih. Kalian inspirasiku untuk lebih baik.
5. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

## MOTTO

*Kita tidak akan pernah mendapatkan sesuatu jika kita terlalu menginginkannya  
Kita tidak akan pernah mengerti hakikat memiliki jika kita terlalu ingin memilikinya\**

*Bukan sia-sia, tapi berikanlah yang terbaik. Karena yang terbaik itu akan kembali  
kepada kalian\*\**

*Sesungguhnya ALLAH tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka  
merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri\*\*\**

---

\* Tere Liye, *Novel Sunset Bersama Rosie*

\*\* Tere Liye, *Novel Rembulan Tenggelam di Wajahmu*

\*\*\* QS. Ar Ra'd 13:11) Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur'an dan terjemahannya* Bandung: CV J-Art

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Putri Diah Agustina

NIM : 100910201004

Jurusan : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember” adalah benar-benar karya tulis sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 November 2014

Yang menyatakan,

Lia Putri Diah Agustina

NIM 100910201004

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II  
KABUPATEN JEMBER**

***THE PASPORT SERVICE QUALITY IN IMMIGRATION OFFICE CLAS II  
JEMBER REGENCY***

Oleh

Lia Putri Diyah Agustina  
NIM 100910201004

Pendamping

Dosen Pembimbing 1 : Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si  
Dosen Pembimbing 2 : Drs. Agus Suharsono, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Kamis, 13 November 2014

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Ketua Penguji  
Tim Penguji,  
Sekretaris

Drs. Anwar, M.Si  
NIP. 196306061988021001

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si  
NIP. 195307311980022001

Anggota Penguji,

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ( )  
NIP. 196308141989031023
2. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si ( )  
NIP. 195805101987022001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember;** Lia Putri Diyah Agustina; 100910201004; 2014; 86 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Jember. Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu seperti yang dijelaskan pada undang-undang No.6 Tahun 2011 tentang ke imigrasian. Fokus penelitian ini pada pelayanan pembuatan paspor karena memiliki pemohon terbanyak. Secara empiris permasalahan terjadi karena pada waktu penyelesaian paspor yang melebihi standarnya, informasi yang kurang jelas dari pegawai layanan sehingga masyarakat tidak paham mengenai persyaratan dan alur pelayanan dan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan biro jasa atau calo.

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model *Service Quality* yang diperoleh dari perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan maka kualitas pelayanan baik; jika pelayanan yang diterima melebihi harapan maka kualitas pelayanan sangat baik atau ideal; dan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan buruk atau tidak baik (Parasuraman *et al.* dalam Tjiptono, 2000:60). Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sampel penelitian berjumlah 97 dan sampel tersebut adalah pemohon yang mengurus paspor dan 97 responden tersebut mempunyai 3 karakteristik yaitu berdasarkan komunikasi getok tular, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Penelitian ini



dilaksanakan pada bulan April sampai Juni 2014 di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Sumber data yang digunakan menggunakan sumber data sekunder dan primer, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode, wawancara, angket atau kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan nilai negatif dengan skor -0,3 yang berarti bahwa kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tidak baik karena pelayanan yang diterima responden lebih rendah daripada harapan responden. Untuk hasil dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu dimensi bukti fisik skor *ServQual* -0,6; dimensi keandalan skor *ServQual* -0,5; dimensi daya tanggap skor *ServQual* -0,4; dimensi jaminan skor *ServQual* -0,2; dan dimensi empati skor *ServQual* -0,3.

## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat ALLAH SWT, atas segala limpahan rahmat yang tiada tara dan karunia-Nya yang sungguh luar biasa, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar karena banyaknya bantuan dan motivasi dari berbagai macam pihak yang sangat membantu. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut.

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku Ketua Progam Studi Administrasi Negara;
4. Drs. Achmad Rosyidi selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama, terimakasih telah meluangkan waktu yang begitu banyak dan sabar dalam memberikan pengarahan untuk penyelesaian skripsi ini;
6. Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua, terimakasih telah meluangkan waktu yang begitu banyak dan sabar dalam memberikan pengarahan untuk penyelesaian skripsi ini;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang member ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah;
9. Pak Mulyono dan pelayanan kelas terimakasih sudah memberikan pelayanan yang baik.
10. Bapak Hari Agung Agus Prasetijo, S.H Kasubag TU dan Bapak Mulyadi, S.H Kaur Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember terima kasih banyak atas bantuan dan sambutan hangatnya sehingga membantu kelancaran proses penyelesaian pembuatan skripsi ini;
11. Pihak instansi Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, terimakasih sudah member ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan member bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluargaku Yangtjen, Ayah, Ibuk, dan Adikku Selvi Febriani D.A yang selalu memberi do'a, dukungan dan keceriaan.
13. Sahabatku Trias Yulian, Nina Wiranti, Dewi Syarefa Bulan, Mbak Ratna, Mbak Nunik, Dia Malakaraya, Khanifatul Khusna, Rosa Indar Prahastiwi, Wike Tri Damayu, Tiara Okhtantia, Januar Gangsar, Faisal Haqi, Mas Angga Ulung Tranggana, yang tak henti-hentinya memberi dukungan dan semangat.
14. Teman-temanku Okik, Pipit Ila, Wijayanti, Riska Marta, Adhitya, Risky, Syndi, Mbak Eva, Mas Valen, Mas Topan, Mas Dimas, dan semua teman seperjuangan 2010 yang saling mengingatkan untuk bimbingan skripsi dan memberi semangat.
15. My Destiny Arga Darmawan, yang selalu menemani, menunggu, dan tak pernah berhenti memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi.
16. Keluarga Besar PMII Rayon Fisip yang mengajarkan penulis untuk berproses dalam organisasi dan selalu memberi semangat.
17. Sahabatku SMA Mahdiyah Safitri dan Kartika Puji Utami yang selalu memberi do'a dan dukungan.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 13 November 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Konsepsi Dasar .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 Barang Publik.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Pelayanan Publik.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Pelayanan Publik Dalam Prespektif NPM.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5 Kualitas Pelayanan Publik .....</b>	<b>22</b>

<b>2.6 Model <i>SERVQUAL</i></b> .....	<b>24</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>28</b>
3.2.1 Tempat Penelitian .....	28
3.2.2 Waktu Penelitian .....	28
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	<b>29</b>
3.2.1 Penentuan Populasi .....	29
3.2.2 Penentuan Sampel .....	29
<b>3.4 Definisi Operasional</b> .....	<b>31</b>
<b>3.5 Sumber Data</b> .....	<b>33</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>34</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data</b> .....	<b>36</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
<b>4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian</b> .....	<b>39</b>
4.1.1 Gambaran umum kantor imigrasi kelas II kabupaten Jember .....	39
<b>4.2 Gambaran Umum Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi         Kelas II Kabupaten Jember</b> .....	<b>48</b>
4.2.1 Persyaratan Permintaan SPRI/Paspor .....	48
4.2.2 Prosedur Pembuatan Paspor .....	49
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Pengguna Layanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember...	58
<b>4.3 Analisis Data</b> .....	<b>60</b>
4.3.1 Harapan pemohon Paspor terhadap pelayanan pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember .....	61

4.3.2 Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.....	70
4.3.3 Analisis <i>ServQual</i> .....	78
4.3.4 Interpretasi Hasil Analisis Data .....	81
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>85</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Daftar prioritas pelayanan publik.....	4
Tabel 1.2	Statistik penerbitan paspor Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tahun 2013 .....	7
Tabel 1.3	Biaya pembuatan Paspor / SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia).....	11
Tabel 2.1	Perbedaan Barang Publik dan Barang Privat .....	17
Tabel 4.1	Wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas II Jember .....	41
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai dan Pendidikan Terakhir Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember .....	47
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi jenis kelamin pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2014.....	58
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi umur penguuna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2014.....	58
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi tingkat pendidikan pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2014.....	59
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi pekerjaan utama pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2014.....	59
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi profil responden pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2014.....	60
Tabel 4.8	Skor Bukti Langsung (Tangibles) menurut harapan 97 responden pemohon paspor.....	61
Tabel 4.9	Tingkat Persetujuan pada dimensi Bukti Langsung (Tangibles)	62



Tabel 4.10	Skor Keandalan (Reliability) menurut harapan 97 responden pemohon paspor .....	63
Tabel 4.11	Tingkat Persetujuan pada dimensi Keandalan (Reliability).....	63
Tabel 4.12	Skor Daya Tanggap (Responsiveness) menurut harapan 97 responden pemohon paspor.....	64
Tabel 4.13	Tingkat Persetujuan pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	65
Tabel 4.14	Skor Jaminan (Assurance) menurut harapan 97 responden pemohon paspor .....	66
Tabel 4.15	Tingkat Persetujuan pada dimensi Jaminan (Assurance).....	66
Tabel 4.16	Skor Empati (Empaty) menurut harapan 97 responden pemohon paspor .....	67
Tabel 4.17	Tingkat Persetujuan pada dimensi Empati (Empaty).....	68
Tabel 4.18	Rekapitulasi harapan pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember .....	69
Tabel 4.19	Skor Bukti Langsung (Tangibles) menurut persepsi 97 responden pemohon paspor.....	70
Tabel 4.20	Tingkat Persetujuan pada dimensi Bukti Langsung (Tangibles)	70
Tabel 4.21	Skor Keandalan (Reliability) menurut persepsi 97 responden pemohon paspor .....	71
Tabel 4.22	Tingkat Persetujuan pada dimensi Keandalan (Reliability).....	72
Tabel 4.23	Skor Daya Tanggap (Responsiveness) menurut persepsi 97 responden .....	73
Tabel 4.24	Tingkat Persetujuan pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	73
Tabel 4.25	Skor Jaminan (Assurance) menurut persepsi 97 responden pemohon paspor .....	74
Tabel 4.26	Tingkat Persetujuan pada dimensi Jaminan (Assurance).....	75
Tabel 4.27	Skor Empati (Empaty) menurut persepsi 97 responden pemohon paspor .....	76

Tabel 4.28	Tingkat Persetujuan pada dimensi Empati (Empaty).....	76
Tabel 4.29	Rekapitulasi persepsi pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember .....	77
Tabel 4.30	Analisis ServQual .....	79

\

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Alur Proses Pengajuan SPRI.....	9
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i> .....	24
Gambar 4.1 Bagan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Jember Tahun 2014	40
Gambar 4.2 Prosedur sistem penerbitan SPRI atau paspor .....	55
Gambar 4.3 Alur Proses Pengajuan SPRI.....	56
Gambar 4.4 Alur Proses Pengajuan SPRI Secara Empiris.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian Lembaga Penelitian Universitas Jember
2. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember
3. Surat Telah selesai melakukan penelitian dari Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember
4. Undang-undang RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
5. UU No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
6. Peraturan Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008
7. Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M.03-PR.07.04 Tahun 1991
8. Jumlah Pemohon Paspor 3 bulan terakhir
9. Daftar Kuesioner
10. Rekapitulasi Skor Persepsi dan Harapan
11. Dokumentasi