



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DALAM PEMBUATAN
DOKUMEN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II
KABUPATEN JEMBER
2012**

***SOCIETY SATISFACTION INDEX IN THE MAKING OF PASSPORT AT
THE CLASS 2 IMMIGRATION OFFICE OF JEMBER DISTRICT
2012***

SKRIPSI

Oleh

**Agus Febriyanto
NIM 080910291001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DALAM PEMBUATAN
DOKUMEN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II
KABUPATEN JEMBER
2012**

***SOCIETY SATISFACTION INDEX IN THE MAKING OF PASSPORT AT
THE CLASS 2 IMMIGRATION OFFICE OF JEMBER DISTRICT
2012***

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

**Agus Febriyanto
NIM 080910291001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kepada Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Budiyanto dan Ibu Supin yang telah membesarkan, mendidik serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dengan ketulusan yang tiada pernah kering akan doa, nasehat dan motivasi. Segala ucapan terimakasih tidak akan pernah cukup menggambarkan penghargaan ini.
2. Adikku Dwi Wahyuningsih yang telah memberikan perhatian dan kasih sayang.
3. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Surat Al- Baqarah 153)*

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh ”

(Schopenhauer)**

*

* <http://pusber.com/2012/10/contoh-motto-skripsi/>

** <http://azhie.net/2012/02/contoh-motto-skripsi-terbaru-dan-terbaik.html>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Agus Febriyanto

NIM : 080910291001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Desember 2013

Yang menyatakan,

Agus Febriyanto

NIM 080910291001

SKRIPSI

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DALAM PEMBUATAN
DOKUMEN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II
KABUPATEN JEMBER
2012**

***SOCIETY SATISFACTION INDEX IN THE MAKING OF PASSPORT AT
THE CLASS 2 IMMIGRATION OFFICE OF JEMBER DISTRICT
2012***

Oleh

Agus Febriyanto
NIM 080910291001

Pembimbing:

Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM
Pembimbing II : Hermanto Rohman, S.Sos, M.PA

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 10 Desember 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Drs. Anwar, M.Si
NIP. 196306061988021001

Dra. Inti Wasiati, M.M
NIP. 195307311980022001

Anggota Penguji,

1. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si ()
NIP. 195805101987022001
2. Drs. Supranoto, M.Si ()
NIP. 196102131988021001
3. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA ()
NIP. 197903032005011001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

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

RINGKASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember; Agus Febriyanto; 080910291001; 2012; 81 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan dokumen paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Indeks Kepuasan Masyarakat (selanjutnya disebut IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil wawancara dan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebagai penyelenggara pelayanan publik. IKM diperoleh melalui pengukuran terhadap 14 unsur IKM yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan. Keempat belas unsur ini adalah unsur yang relevan, valid, dan reliabel yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Setiap pelayanan publik wajib melakukan pengukuran IKM secara berkala dan hal ini juga berlaku bagi Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sampel penelitian adalah pemohon yang telah mendapatkan pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai September 2013 di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis meliputi teknik wawancara, teknik kuesioner, dan teknik dokumentasi. Adapun data yang diperoleh penulis adalah berupa data yang berkaitan dengan deskripsi wilayah kerja, jumlah pemohon paspor, dan pelayanan yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa unsur IKM yang memperoleh nilai tertinggi adalah unsur kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 6,60. Sedangkan unsur terendah adalah unsur prosedur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 2,96. IKM diperoleh nilai sebesar 84,5 yang termasuk kategori sangat baik.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA 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 Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Dra. Inti Wasiati, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Hermanto Rohman, S.Sos, M.PA selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.

6. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.
7. Pihak Instansi Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember khususnya Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Jember yaitu Elvi Sahlan dan Sub Bagian Tata Usaha yaitu Hari Agung Agus Prasetijo yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta membantu penulis dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.
8. Sahabat spesial Ibnu Aburizal N MS, Steve Aditya Laukamang dan Faqih Ilmi yang selalu mendampingi saat suka maupun duka, memberikan motivasi dalam setiap langkah serta memberikan kebahagiaan setiap harinya.
9. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara (AN), Indra, Masruhen, Adriani dan angkatan 2008 yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	13
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.1 Definisi Pelayanan.....	16
2.1.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2 Konsep Jasa	18
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	20

2.3.1 Definisi Pelanggan	20
2.3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.4 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)	24
2.4.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	24
2.4.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	24
BAB 3.METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2.1 Tempat Penelitian	27
3.2.2 Waktu Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel Penelitian	28
3.3.3 Penentuan Ukuran Sampel	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional	29
3.4.1 Variabel Penelitian.....	29
3.4.2 Definisi Operasional	30
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7 Metode Analisis Data	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Kanim Kelas II Kabupaten Jember	40
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Pengguna layanan Paspur di Kanim Kelas II Kabupaten Jember	48
4.1.3 Penilaian Pemohon Terhadap Pelayanan di Kanim Kelas II Jember	52
4.1.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kanim Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2013.....	66

4.2 Pembahasan	67
4.2.1 Karakteristik Responden Pengguna Layanan Paspor di Kanim Kelas II Jember	67
4.2.2 Penilaian Pemohon terhadap Pelayanan Paspor di Kanim Kelas II Kabupaten Jember	69
4.2.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kanim Kelas II Kabupaten Jember	81
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Statistik Penerbitan SPRI Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tahun 2012	4
3.1 Tabel Jumlah Pemohon Paspor pada bulan Mei, Juni, dan Juli tahun 2013	27
3.2 Tabel Definisi Operasional Variabel	30
3.3 Tabel Nilai, Persepsi, Interval IKM dan Interval Konversi IKM	39
4.1 Tabel Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Jember	42
4.2 Tabel Distribusi frekuensi umur pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember Tahun 2013	48
4.3 Tabel Distribusi frekuensi jenis kelamin pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember Tahun 2013	48
4.4 Tabel Distribusi frekuensi tingkat pendidikan pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember Tahun 2013	49
4.5 Tabel Distribusi frekuensi pekerjaan utama pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember Tahun 2013	50
4.6 Tabel Distribusi frekuensi kepentingan pengguna layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember Tahun 2013	51
4.7 Tabel Distribusi frekuensi pernah menerima layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jember Tahun 2013	51
4.8 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	52
4.9 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kemudahan pelaksanaan persyaratan pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	53

4.10 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kejelasan petugas pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	54
4.11 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kedisiplinan petugas pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	55
4.12 Tabel Distribusi frekuensi penilaian tanggungjawab petugas pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	56
4.13 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kemampuan petugas pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	57
4.14 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kecepatan petugas pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	58
4.15 Tabel Distribusi frekuensi penilaian keadilan mendapatkan pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	59
4.16 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kesopanan dan keramahan petugas pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	60
4.17 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kewajaran biaya pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	61
4.18 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kepastian biaya pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	62
4.19 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kepastian jadwal pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	62
4.20 Tabel Distribusi frekuensi penilaian kenyamanan lingkungan pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	64
4.21 Tabel Distribusi frekuensi penilaian keamanan pelayanan paspor di Kanim Kelas II Jember 2013	65
4.22 Tabel nilai rata-rata tertimbang unsur Indeks Kepuasan Masyarakat di Kanim Kelas II Jember 2013	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Gambar Alur Proses Pengajuan Surat Perjalanan Republik Indonesia.....	6
1.2 Gambar Alur pelayanan paspor yang dilalui oleh pemohon paspor.....	9
2.1 Gambar Konsep kepuasan pelanggan	22
4.1 Gambar Bagan organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2013.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/ 10/ M.PAN/ 7/ 2005 tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik
2. Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan SPRI
3. Panduan wawancara
4. Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.14.PR.07.04 tahun 2003 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.03-PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi
5. Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: F – 458. IZ. 03.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia
6. Keputusan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: F.393 – PR.07.04 Tahun 1987 tentang Pengaturan Pengurusan dan Pelayanan Jasa Keimigrasian
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
8. Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
9. Surat Izin Penelitian dari Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Jember
10. Surat Izin Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember