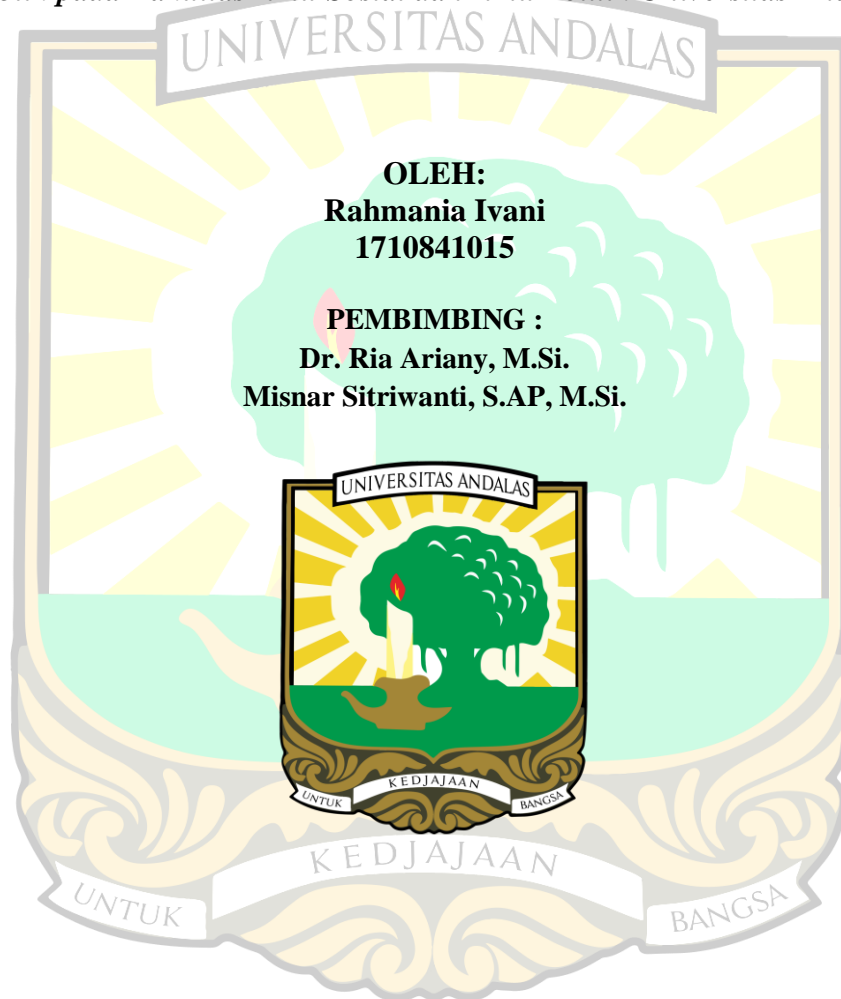


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



OLEH:

**Rahmania Ivani
1710841015**

PEMBIMBING :

**Dr. Ria Ariany, M.Si.
Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si.**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Rahmania Ivani, 1710841015, Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing oleh: Dr. Ria Ariany, M.Si. dan Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 192 halaman dengan referensi 8 buku teori, 7 buku metode, 3 jurnal, 7 dokumen, 10 website internet, 1 Skripsi/Thesis dan 1 Artikel.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Kantor Imigrasi merupakan lembaga dalam struktur kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan pembuatan paspor atau surat perjalanan Republik Indonesia, selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Namun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang masih menerima keluhan dari masyarakat, bentuk keluhannya berupa antrian yang panjang dan alur prosedur pelayanan pembuatan paspor yang belum dipahami oleh pemohon. Pada tahun 2018 Dirjen Imigrasi menciptakan gebrakan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO v.1) salah satunya dikelola oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Salah satu bentuk upaya yang terus dilakukan Dirjen Imigrasi untuk meningkatkan kualitas layanan berupa pengembangan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO v.2) di tahun 2019.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto yang terdapat 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan biaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pemilihan informan dengan purposive sampling dan menguji keabsahan data peneliti dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan sikap petugas yang diterapkan yaitu dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang menandakan keramahan petugas terhadap pemohon. Selain itu sarana dan prasarana yang disediakan sudah lengkap dan memadai untuk mendukung proses layanan pembuatan paspor dan dilihat dari ketepatan waktu, petugas tepat waktu membuka pelayanan sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan. Namun, masih terdapat keluhan dari pemohon terkait persyaratan, dalam hal ini hampir keseluruhan persyaratan pelayanan yang ditetapkan mampu dipenuhi oleh masyarakat, akan tetapi adanya penambahan persyaratan berupa tiket penerbangan bagi pemohon yang berusia produktif, pemohon merasa kesulitan melengkapi persyaratan tambahan tersebut. Selain itu, prosedur telah dirancang sesederhana mungkin untuk mempermudah pemohon. Akan tetapi prosedur yang telah dibuat masih membutuhkan bantuan petugas untuk mengarahkan pemohon, karena keberadaan prosedur masih jauh dari jangkauan penglihatan pemohon. Maka dari itu, untuk memaksimalkan pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang diharapkan melakukan evaluasi agar tidak adanya keluhan dari pemohon dalam pembuatan paspor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Paspor, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

ABSTRACT

Rahmania Ivani, 1710841015, Quality Analysis of Passport Manufacturing Services at TPI Padang Class I Immigration Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Andalas, Padang, 2021. Supervised by: Dr Ria Ariany, M.Si. and Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si. This thesis consists of 192 pages with references to 8 theory books, 7 method books, 3 journals, 7 documents, 10 Internet websites, 1 thesis and 1 article.

This study aims to analyze the quality of passport-making services at the Immigration Office Class I TPI Padang. The Immigration Office is an institution within the state structure that is engaged in the service of making passports or travel documents for the Republic of Indonesia, always trying to improve quality public services. However, the Class I Immigration Office of TPI Padang still receives complaints from the public, the form of complaints is in the form of long queues and the flow of procedures for making passports that have not been met by the applicant. In 2018 the Director General of Immigration created a new breakthrough to improve the quality of public services in the form of the Online Passport Queue Registration Application (APAPO v.1), one of which is managed by the Immigration Office Class I TPI Padang. One of the efforts made by the Director General of Immigration to improve service quality is the development of the Online Passport Queue Registration Application (APAPO v.2) in 2019.

The theory used in this study is service quality according to Agus Dwiyanto, which contains 5 indicators to measure service quality, namely: officer attitudes, procedures, time, facilities and costs. The research method used is qualitative with descriptive type. Data collection techniques are interviews, documentation and observation. The informant selection technique was purposive sampling and tested the validity of the researcher's data by triangulation of sources.

The results of the study concluded that the quality of passport-making services at the Immigration Office Class I TPI Padang was quite good. This is evidenced by the attitude of the officers applied, namely by applying 3S (Smile, Greetings, Greetings) which signifies the friendliness of the officers to the applicant. In addition, the facilities and infrastructure provided are complete and adequate to support the passport-making service process and judging from the timeliness, the officers open the service on time according to the established operating hours. However, there are still complaints from applicants regarding the requirements, in this case almost all of the service requirements set are able to be fulfilled by the community, but with the addition of requirements in the form of flight tickets for applicants of productive age, applicants find it difficult to complete these additional requirements. In addition, the procedure has been designed as simple as possible to make it easier for applicants. However, the procedures that have been made still require the assistance of officers to direct the applicant, because the existence of the procedure is still far from the applicant's vision. Therefore, to maximize service, the Class I Immigration Office of TPI Padang is expected to evaluate so that there are no complaints from applicants in making passports.

Keywords: Service Quality, Passport, Immigration Office Class I TPI Padang