



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN
PEMBERIAN PASPOR REPUBLIK INDONESIA
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANGERANG**

T E S I S

**NAMA: JONNY PESTA SIMAMORA
NPM : 0706186146**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

**JAKARTA
Juni, 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS PELAYANAN
PEMBERIAN PASPOR REPUBLIK INDONESIA
DI KANTOR IMIGRASI KE LAS I TANGERANG**

TESIS

**Diajukan sebagian salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi**

**NAMA : JONNY PESTA SIMAMORA
NPM : 0706186146**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**JAKARTA
Juni, 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : JONNY PESTA SIMAMORA

NPM : 0706186146

Tanda Tangan :

Tanggal : 10 Juni 2009

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
Program Studi Ilmu Administrasi
Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

NAMA : JONNY PESTA SIMAMORA
NPM : 0706186146
JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN PASPOR
REPUBLIK INDONESIA DI KANTOR IMIGRASI
KLAS I TANGERANG**

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Roy V. Salomo, M.Soc. Sc.

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
Program Studi Ilmu Administrasi
Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : JONNY PESTA SIMAMORA

NPM : 0706186146

Program Studi : Ilmu Administrasi

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Pemberian Paspor Republik
Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH ()

Penguji Ahli : Drs. Pantius D. Soeling, M.Si. ()

Pembimbing : Dr. Roy V. Salomo, M.Soc. Sc. ()

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Faturahman M.Si. ()

Ditetapkan di : J a k a r t a.

Tanggal : 29 Juni 2009

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Pelayanan publik yang baik dan memuaskan merupakan dambaan masyarakat, pelayanan publik yang dilakukan dengan tata kelola yang baik diyakini akan membawa perbaikan dalam pemerintahan dan kesejahteraan bagi masyarakat. Pelayanan Keimigrasian merupakan salah satu jenis layanan publik yang masih sering mendapat sorotan dan dikeluhkan publik, untuk mengetahui kualitas pelayanan keimigrasian, maka penulis melakukan analisis tentang pelayanan di bidang penerbitan Paspor RI dengan judul: **Kualitas Pelayanan Pemberian Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Tangerang.**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, banyak bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dari berbagai pihak, mulai masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) **Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH;** Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, yang telah banyak memberikan arahan, pengajaran dan kesempatan untuk penyelesaian tesis ini;
- (2) **Dr. Roy V. Salomo, M.Soc. Sc.;** Sebagai dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan banyak arahan, koreksi, petunjuk-petunjuk dan masukan selama penulisan dan penyusunan tesis ini;
- (3) **Tim Penguji Tesis;** saya ucapkan terimakasih atas segala saran, kritikan, koreksi dan masukan untuk perbaikan tesis ini;
- (4) **Segenap Pengajar** program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu yang dipergunakan dalam penulisan tesis ini, serta seluruh **Staf Sekretariat** dan **Perpustakaan PSIA** atas segala bantuan

dan kemudahan selama menjalani proses perkuliahan dan dalam mendapatkan literatur-literatur dalam penulisan tesis ini;

- (5) **Kepala BPSDM Departemen Hukum dan HAM dan seluruh staf;** yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk ikut serta dalam program pengembangan sumber daya manusia, sehingga saya berkesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Indonesia;
- (6) **Ida Bagus K. Adnyana, SH. MH.;** yang telah memberikan kesempatan, izin dan toleransi waktu kepada saya untuk mengikuti pendidikan ini;
- (7) **Kepala Kantor Imigrasi Klas I Tangerang;** yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian pada Kantor Imigrasi Klas I Tangerang dan bantuan data yang dibutuhkan dalam penulisan tesis ini;
- (8) **Istriku Purnama Marbun,** dan anak-anakku **Ermalyani Margaret** dan **Edziardo Mathew Pandapotan** yang telah memberikan dukungan moral;
- (9) Rekan-rekan satu kelas yang baik dan selalu bersedia bekerjasama, saya sampaikan terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan perbaikan layanan masyarakat.

Jakarta, Juni 2009

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jonny Pesta Simamora
NPM : 0706186146
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Jenis karya : Tesis.

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Pemberian Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Tangerang** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : Juni 2009

Yang menyatakan

(**Jonny Pesta Simamora**)

ABSTRAK

Nama : Jonny Pesta Simamora
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : **Kualitas Pelayanan Pemberian Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang**

Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Imigrasi yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan tugas-tugas pelayanan keimigrasian di wilayah kerjanya yang meliputi Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang Selatan. Khusus dalam pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia (RI), pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang tidak terbatas hanya bagi masyarakat di wilayah kerjanya, akan tetapi terbuka bagi seluruh anggota masyarakat, sebab dalam pelayanan penerbitan Paspor RI tidak lagi menggunakan asas domisili.

Permasalahan yang ada dapat disederhanakan dengan perumusan masalah: bagaimanakah kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang? Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang berdasarkan persepsi pemohon paspor.

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, penelitian ini menerapkan metode *servqual* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu: *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan survey terhadap 100 responden pemohon paspor dalam kurun waktu satu bulan. Penelitian ini juga menerapkan studi literatur untuk menunjang kebutuhan teori dan analisis. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan melalui pengujian reliabilitas data, pengujian validitas data, dan analisis tingkat kepuasan pelayanan.

Penelitian ini dirasakan penting mengingat belum pernah dilakukan penelitian mengenai kualitas pemberian paspor RI, sejak pemberian paspor RI menggunakan Aplikasi Sistem Penerbitan Paspor Republik Indonesia pada medio Agustus 2008, atau bahkan sejak dihapuskannya asas domisili dalam pemberian paspor RI pada awal Tahun 2007.

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pemberian paspor RI di Kantor Imigrasi Klas I Tangerang menunjukkan gap atau kesenjangan yang negatif, dengan kata lain pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal ini pemohon paspor.

Kata kunci:

Kualitas pelayanan, *gap* pelayanan, metode *servqual*, dan dimensi pelayanan.

ABSTRACT

Name : Jonny Pesta Simamora
Study Program : Ilmu Administrasi
Title : **Service Quality of Passport Registration in Immigration Office Class I Tangerang**

Immigration office Class I Tangerang, is one of branch office of Directorate General of Immigration which functions to perform immigration tasks in the area of Tangerang and South Tangerang Municipality. In delivering tasks in passport registration, Immigration Office does not only serve certain community but also people who live in other areas.

The problem statement formulated in this research based on the background mentioned above is how is the service quality of passport registration in Immigration Office Class I Tangerang? The purpose of this research is to find out the quality of the service delivered by the Immigration Office Class I Tangerang according to the perception of passport applicants.

The quality of the service is measured using servqual methode which covers five dimensions, which are: Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected using survey to 100 respondents, observation, and interview. In one moth period. Literature review is given to support the theory and analysis. Then, data were analyzed using realibility and validity test as well as analysis of service satisfaction.

This research is considered to be important for such research has not been conducted since the implementation of System Application of Passport Registration in August 2008. The results show that there is a negative gap in the service quality of passport registration in Immigration Office Class I Tangerang. In other words, the service given by the Immigration Office has not fully satisfied the needs of the applicants.

Keywords: quality service, service gap, servqual, and service dimensions

D A F T A R I S I

PERNYATAAN ORISINALITAS-----	ii
LEMBAR TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING-----	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS-----	iv
KATA PENGANTAR-----	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI-----	vii
ABSTRAK -----	viii
DAFTAR ISI -----	ix
DAFTAR TABEL-----	xi
DAFTAR GAMBAR-----	xii
BAB I PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Peumusan Masalah -----	15
1.3 Tujuan dan Signifikansi Penelitian -----	15
1.4 Sistematika Penulisan -----	15
BAB II TINJAUAN LITERATUR -----	17
2.1 Tinjauan Literatur -----	17
2.1.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan -----	17
2.1.2 Pengetian Pelayanan -----	19
2.1.3 Pelayanan Publik -----	23
2.1.4 Kualitas Pelayanan -----	25
2.1.5 Pengertian Pelanggan dan kepuasan pelanggan -----	28
2.1.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan (konsep Servqual) -----	31
2.2 Operasionalisasi Konsep -----	40
BAB III METODE PENELITIAN -----	42
3.1 Pendekatan Penelitian -----	42
3.2 Jenis / Tipe Penelitian -----	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data -----	43
3.3.1 Observasi -----	43
3.3.2 Study Kepustakaan -----	43
3.3.3 Survey -----	43
3.3.4 wawancara -----	45
3.4 Populasi Penelitian -----	45
3.4.1 Populasi Penelitian -----	45
3.4.2 Ukuran Sampel -----	46
3.4.3 Teknik Pengambilan sample -----	46
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas -----	48
3.5.1 Pengujian Reliabilitas Data -----	48
3.5.2 Pengujian Validitas Data -----	49
3.6 Teknik Analisis Data -----	50
3.7 Ruangng lingkup dan keterbatasan penelitian -----	52

BAB IV	GAMBARAN UMUM GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	54
4.1	Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Klasifikasi Kantor Imigrasi-----	54
4.2	Kondisi Geografis Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang -----	55
4.3	Sejarah Singkat dan Wilayah Kerja -----	56
4.4	Infrasruktur -----	58
4.5	Anggaran -----	59
4.6	Sumber Daya Manusia -----	60
4.7	Pelayanan Paspor RI -----	62
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	67
5.1.	Karakteristik Responden -----	67
5.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin----	67
5.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia-----	68
5.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan-----	69
5.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan -----	70
5.2.	Uji Reliabilitas dan Validitas Data -----	71
5.2.1.	Uji Reliabilitas Data -----	71
5.2.2.	Uji Validitas Data -----	71
5.3.	Gambaran Umum Persepsi Responden tentang Kualitas Pelayanan -----	72
5.3.1.	Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diterima---	73
5.3.2.	Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diharapkan	76
5.4.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Indikator Pelayanan (<i>Item by Item Analysis</i>) -----	78
5.5.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi Pelayanan (<i>Dimension by Dimension Analysis</i>) -----	83
5.5.1.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangibles</i> -----	83
5.5.2.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i> -----	86
5.5.3.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i> -----	89
5.5.4.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i> -----	91
5.5.5.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i> -----	92
5.6.	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang -----	95
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN-----	97
6.1.	Simpulan -----	97
6.2.	Saran -----	98

D A F T A R T A B E L

	Halaman
1.1	Statistik Pelayanan Kantor Imigrasi Klas I Tangerang Tahun 2007- 6
1.2	Statistik Pelayanan Kantor Imigrasi Klas I Tangerang Tahun 2008 7
1.3	Statistik pelayanan Paspor RI pada Kantor Imigrasi Jakarta, Tangerang dan Bogor periode Agustus s/d Desember 2008----- 8
1.4	Penyelesaian paspor RI di Kantor Imigrasi Klas I Tangerang----- 12
2.1	Operasionalisasi Konsep Menjadi Variabel ----- 41
3.1	Gradasi Tingkat Nilai Kuisisioner ----- 44
4.1	Data Pegawai Kantor Imigrasi Klas I Tangerang ----- 60
4.2	Bagan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Klas I Tangerang ----- 61
5.1.	Jenis Kelamin Responden ----- 67
5.2	Usia Responden ----- 68
5.3	Pendidikan Responden ----- 69
5.4	Pekerjaan Responden ----- 70
5.5	Validitas Data ----- 72
5.6	Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diterima ----- 73
5.7	Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diharapkan ----- 76
5.8	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Indikator Pelayanan ----- 79
5.9	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangibles</i> ----- 84
5.10	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i> ----- 87
5.11	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i> - 89
5.12	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i> ----- 91
5.13	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Emphaty</i> ----- 93
5.14	Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang----- 95

D A F T A R G A M B A R

	Halaman
Gambar 2.1	Dimention Of Service quality..... 34
Gambar 2.2	Servqual Dimention..... 35
Gambar 2.3	Gap Kualitas Pelayanan..... 37
Gambar 4.1	Foto Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang..... 56
Gambar 4.2	Foto Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang..... 58
Gambar 4.3	Perolehan PNPB pada Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang 60
Gambar 4.4	Alur pemberian Paspor RI..... 62
Gambar 4.5	Foto Penerimaan berkas permohonan..... 63
Gambar 4.6	Foto Diagram alur pelayanan Paspor..... 63
Gambar 4.7	Foto Pemindaian Dokumen Persyaratan..... 63
Gambar 4.8	Foto Verifikasi Data..... 64
Gambar 4.9	Foto Pembayaran Blanko Paspor R.I. 64
Gambar 4.10	Foto Pengambilan data Biometrik 64
Gambar 4.11	Foto Pengambilan Sidik Jari 65
Gambar 4.12	Foto Wawancara 65
Gambar 4.13	Foto Ruang Tunggu Pelayanan 65
Gambar 4.14	Foto Cetak Blanko dan Uji Kualitas Paspor 66
Gambar 4.15	Foto Loker Pengambilan Paspor R.I..... 66