



**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI SEMARANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Muhammad Al Amin

NIM 14020114140106

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2021

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Muhammad Al Amin
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114140106
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bitung, 13 Oktober 1996
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Balai rakyat 8 No 2 RT 014/03 Kel. Tugu Selatan Kec. Koja Jakarta Utara.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor
Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang**

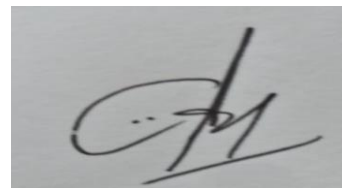
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 23 Januari 2020

Pembuat Pernyataan;



Muhammad Al Amin

NIM. 14020114140106

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan
Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang
Nama : Muhammad Al Amin
NIM : 14020114140106
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001

Semarang, 31 Maret 2021
Wakil Dekan 1

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing

1. Dr. Budi Puspo P, M.Hum

(.....)

Dosen Penguji

2. Dra. Susi Sulandari, M.Si

(.....)

3. Dr. Ida Hayu D, MM

(.....)

HALAMAN MOTTO

My dad said

“ayah ini berasal dari centong, jadi apapun saya lakukan untuk masa depan anak saya. Biarin saya kembali ke centong asalkan anak saya maju

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya dedikasikan kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyusunan, khususnya untuk:

Kedua orang tua saya, Bapak Asrol Nasution dan Ibu Iis ahlia yang selalu mendoakan dan berjuang untuk masa depan anak anaknya, menjadi motivator dan juga memberi kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Ismail Nasution, Ashari Nasution , dan Riski Amelia Nasution terima kasih juga sudah memberikan nasihat untuk semangat dalam menyelesaikan skripsi

Dan yang terakhir untuk sahabat dan teman teman saya terutama keluarga Pemuda Subuh, The bajinguk's, dan Gerakan 212

JUDUL : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang
NAMA : Muhammad Al Amin
NIM 14020114140106

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan paspor merupakan suatu bentuk dari pelayanan publik dibawah Kementrian Hukum dan HAM RI. Sebagai aparatur penyelenggaraan negara yang bertugas melayani warga negara dengan sebaik-baiknya Kementrian Hukum dan HAM RI dibanttu pelaksanaan tugasnya oleh Direktorat Jendral Imigrasi. Imigrasi merupakan satu satunya instansi vertikal yang mengurus kedatangan dan kepulangan warga negara Indonesia dan warga negara Asing untuk dapat masuk dan keluar wilayah Indonesia. Paspor merupakan suatu dokumen perjalanan lintas negara yang menjadi syarat sah keberangkatan atau kepulangan warga negara untuk masuk atau keluar wilayah Indonesia.

Hasil dan pembahasan. Kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang sebagai besar baik dengan adanya inovasi baru untuk meningkatkan kualitasnya, yaitu dengan pihak imigrasi mengadakan sosialisasi soal keimigrasian di 5 kabupaten 2 kota pada wilayah kantor imigrasi kelas 1 TPI Semarang, adanya pencanangan zona integritas untuk meraih predikat wilayah bebas korupsi di tahun 2019, Duta pelayanan, dan inovasi si Jempol Semar yang dibuat untuk melayani masyarakat yang menyandang penyakit disabilitas atau penyakit khusus.

Kesimpulan dan saran kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang harap ditingkatkan dengan adanya penambahan jumlah sumber daya manusia (SDM) untuk penyandang disabilitas atau penyakit khusus, memperluas lahan parkir dan menambah ruang foto untuk penyandang disabilitas agar tidak bergabung dengan ruang tunggu.

Kata kunci : Upaya Peningkatan, Kualitas Pelayanan

TITLE : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang
NAME : Muhammad Al Amin
NIM 14020114140106

ABSTRACT

Passport making service is a form of public service under the Ministry of Law and Human Rights. As a state organizing apparatus in charge of serving citizens in the best possible way, the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia is considered the implementation of its duties by the Directorate General of Immigration. Immigration is the only vertical agency that takes care of the arrival and return of Indonesian citizens and foreign nationals to be able to enter and exit Indonesian territory. A passport is a cross-border travel document that is a valid condition of departure or return of a citizen to enter or exit Indonesia.

Results and discussions. The quality of passport-making services at The Immigration Office class I TPI Semarang as a big good with new innovations to improve its quality, namely with immigration authorities socializing about immigration in 5 districts 2 cities in the area of the immigration office class 1 TPI Semarang, the incandration of integrity zones to achieve the predicate of corruption-free areas in 2019, ambassadors of services, and innovations of Jempol Semar made to serve people with disabilities or special diseases.

The conclusion and advice on the quality of passport management services at TPI Semarang Class I Immigration Office should be improved by increasing the amount of human resources (HR) for people with disabilities or special illnesses, expanding parking lots and increasing photo space for people with disabilities so as not to join the waiting room.

Keywords: Upaya Peningkatan, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M. Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh M. Si. Selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Ida Hayu D, MM selaku dosen wali
5. Bapak Dr. Budi Puspo P, M.Hum selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing penulisan skripsi ini sampai selesai.
6. Dra. Susi Sulandari, M. Si selaku dosen penguji yang memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat. Semoga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan dunia akhirat.
8. Kantor Dinas Imigrasi kelas I TPI Semarang atas segala kebaikan dan keramahannya serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian guna keperluan pengambilan data pada penulis skripsi ini.
9. Orang tua penulis, Bapak Asrol Nasution dan Iis Ahlia atas segala doa dan dukungan moral maupun materi yang diberikan pada penulis dari lahir hingga saat ini.
10. Abang dan kaka penulis Ismail Nasution, Ashari Nasution dan Riski Amelia Nasution yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada adik paling bontotnya ini.
11. Kawan kawan keluarga the bajinguk's (Abeee, mulya, zola, Ronald, syamil, danil, gery, febri, wahyu, pratama, fajar) atas dukungannya selama ini
12. Kawan pemuda subuh (kelink, jawa, codet, lindo, bangor, kadal, budsky, fadli, ripi) yang selalu memberikan support
13. Kawan gerakan alumni 212 (handy, ari, oji, david, galang, wisnu, aristo, fajrul, bayu) yang selalu memberikan dukungan
14. Kawan sobat (ria, akmal, erin, bayu, shela, putra, jambrong,) yang selalu memberikan motivasi

Semarang, 23 Januari 2021

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Teori.....	8
1.5.1 Pengertian Administrasi Publik.....	8
1.5.2 Pengertian Imigrasi.....	10
1.5.3 Pengertian Paspor.....	11
1.5.4 Pengertian Pelayanan Publik	12
1.5.5 Konsep Kualitas Pelayanan	18
1.5.6 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	22
1.6 Penelitian Terdahulu.....	25
1.7 Kerangka Pikir.....	27
1.8 Definisi Konseptual.....	34
1.9 Metode Penelitian.....	35
1.9.1 Lokasi penelitian	36
1.9.2 Pemilihan Informan Penelitian	37
1.9.3 Jenis Data	37
1.9.4 Sumber Data.....	38
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data	38
1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data	40

1.9.7	Kualitas Data	41
BAB II	43
GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI KELAS I SEMARANG		
2.1	Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I Semarang	43
2.2	Visi dan Misi	46
2.2.1	Visi	46
2.2.2	Misi.....	46
2.3	Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang	46
2.5	Struktur Organisasi.....	49
2.6	Profil Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang	50
2.7	Prosedur Permohonan Paspor.....	51
BAB III	55
PENYAJIAN DATA.....		
3.1	Petugas Imigrasi	56
3.2	Pemohon Paspor (masyarakat)	59
3.2.1	Jawaban wawancara kepada Pemohon Paspor/ Masyarakat atas Nama yaitu : Krisna	59
3.2.2	Jawaban wawancara kepada Pemohon Paspor/ Masyarakat atas Nama yaitu: Nuron.....	63
3.2.3	Jawaban wawancara kepada Pemohon Paspor/ Masyarakat atas Nama: Arya	65
3.2.4	Jawaban wawancara kepada Pemohon Paspor/ Masyarakat atas Nama: Eric68	
3.2.5	Jawaban wawancara kepada Pemohon Paspor/ Masyarakat atas Nama: Akmal	72
3.2.6	Jawaban wawancara kepada Pemohon Paspor/ Masyarakat atas Nama: Danil	75
3.2.7	Jawaban wawancara kepada Pemohon Paspor/ Masyarakat atas Nama: Dion	77
BAB IV	81
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		
4.1	Hasil Analisa Petugas Imigrasi.....	81
4.2	Hasil Analisa Pemohon Paspor (masyarakat).....	83
4.2.1	Hasil Analisa Pemohon Paspor atas Nama: Krisna	83

4.2.2 Hasil Analisa Pemohon Paspor/Masyarakat atas Nama: Nuron.....	85
4.2.3 Hasil Analisa Pemohon Paspor/Masyarakat atas Nama: Arya	86
4.2.4 Hasil Analisa Pemohon Paspor/Masyarakat atas Nama: Eric	88
4.2.5 Hasil Analisa Pemohon Paspor/Masyarakat atas Nama: Akmal	89
4.2.6 Hasil Analisa Pemohon Paspor/Masyarakat atas Nama: Danil	91
4.2.7 Hasil Analisa Pemohon Paspor/Masyarakat atas Nama: Dion	92
4.3 Hasil Analisa Keseluruhan Wawancara	94
BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	106

