

**ANALISIS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
DI KANTOR IMIGRASI I TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**NURUL ALFIA
160563201006**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nurul Alfia
Nomor Induk Mahasiswa : 160563201006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor
Imigrasi I Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 06 Juli 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Assist. Prof. Dr Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si Ketua (.....)
NIDN. 0016038702
2. Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc Anggota 1 (.....)
NIP. 198306262015041003
3. Lecture. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Anggota 2 (.....)
NIP. 199211022020121003
4. Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si Anggota 3 (.....)
NIDN. 1010016404
5. Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si Anggota 4 (.....)
NIDN. 0001108304

Disahkan Oleh:

Dekan

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhianto, S.H., M.H
NIP. 198109292015041002



BERTANYA

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

Dosen pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : Nurul Alfia
Nomor Induk Mahasiswa : 160563201006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi I Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 20 Juni 2022

Pembimbing utama,

Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si.
NIP/NIDN. 1010016404

Menyetujui, tanggal: 17 Juni 2022

Pembimbing pendamping.

Assist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.HI., M.Si.
NIP/NIDN. 19831001632011002

Mengetahui,

Ketua Program Studi, Ilmu Administrasi Negara

Assist. Prof. Edison, S.AP., MPA
NIP/NIDN. 1030128601

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Alfia
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 160563201006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi I Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 06 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan,



NURUL ALFIA
NIM 160563201006

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah Subhanahuwaata'ala, atas limpahan rahmat-Nya dan Shalawat serta Salam kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wasallam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi I Tanjungpinang".

Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Bidang Ilmu Administrasi Negara dan sekaligus menyelesaikan studi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan Penulis. Namun, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, bantuan, dan arahan oleh berbagai pihak. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yaitu:

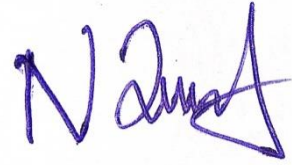
1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu dalam hal akademik.
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu dalam hal pengurusan surat menyurat.
3. Edison, S.AP., MPA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selalu membimbing, membantu penulis terkait proses perkuliahan hingga selesai.
4. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si. selaku Penasihat Akademik yang telah membimbing, memberikan saran dan masukan selama berjalannya perkuliahan.
5. Prof.H.Jamhur Poti.,SE.,M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan arahan, ilmu, pengajaran, masukan-masukan dan coretan-coretan membangun di lembar revisi skripsi saya.
6. Dr. Okparizan, S.Sos.,M.HI.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing, memberi masukan dan saran kepada penulis dalam lembar skripsi saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi.
8. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan untuk skripsi ini.

9. Serta kedua orang tua saya dan keluarga yang sangat saya cintai, Mazlan (Bapak) dan ST.Fatimah (Ibu), Nur Afni (Kakak), Nani Lestari (Bibi), Safendi (Suami), Elvina Aleya Putri, Muhammad Arif Azwan (Adik), yang telah menjadi orang tua terbaik yang selalu memberikan dukungan material, semangat, motivasi, nasehat, perhatian tanpa batas serta do'anya selama ini. Semoga Allah selalu melindungi, memudahkan dan memperlancar setiap langkah kedua orang tuaku serta keluargaku, dan memberikan surga untuknya. Aamiin.
10. Sahabatku Nurvika Devi, Rini Indriyanti, Dinda Nabilla Maharani Sidabutar yang selalu memberikan dorongan, semangat dan mendengarkan keluh kesahku
11. Untuk teman seperjuangan Oti Tesyia Bella, Neti Herawati, Okta Navia, dan Desi Ratna Sari yang memberikan masukan, dukungan serta semangat hingga sampai ke tahap ini.
12. Teman-teman angkatan 2016 Ilmu Administrasi Negara yang sedang berjuang dalam menyelesaikan skripsi yang sama-sama memberikan dorongan dan semangat. Sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dan perkuliahan ini.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak semoga amal kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dilipat gandakan oleh Allah Subhahuwata'ala. Aamiin. Akhirnya, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi mahasiswa Jurusan

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas
Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 06 Juni 2022



Penulis



DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.2 Kerangka Teori.....	22

2.2.1	Analisis	22
2.2.2	Konsep Dasar Pelayanan.....	23
2.2.3	Kualitas Pelayanan	35
2.2.4	Paspor.....	40
2.3	Kerangka Pemikiran	42
2.4	Definisi Konsep	44
BAB 3 METODE PENELITIAN		46
3.1	Pendekatan Penelitian	46
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian	46
3.3	Fokus Penelitian	47
3.4	Sumber Data.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5.1	Observasi.....	49
3.5.2	Wawancara	49
3.5.3	Dokumentasi.....	50
3.6	Informan.....	50
3.7	Teknik Analisis Data	52
3.7.1	Reduksi Data	52
3.7.2	Penyajian Data.....	53
3.7.3	Penarikan Kesimpulan	53
3.8	Jadwal Penelitian	53
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian.....	55
4.1.1	Gambaran Umum Tanjungpinang	55
4.1.2	Profil Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	56
4.2	Hasil Penelitian.....	74
4.2.1	Identitas Informan.....	74
4.2.2	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).	78
4.2.3	Dimensi Reliabilitas (<i>Reliability</i>).....	84

4.2.4	Dimensi Daya Tangga (<i>Responsiveness</i>).....	88
4.2.5	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	90
4.2.6	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	92
BAB 5 PENUTUP		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	97
DAFTAR REFERENSI		98
LAMPIRAN		102
RIWAYAT HIDUP		120

