

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR**

**IMIGRASI KELAS II ATAMBUA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Administrasi Publik**



**MARTINA NOVIANA MENDONCA**

**42118100**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

**2022**



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 10 September 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Martina Noviana Mendonca  
Nomor Registrasi : 421 18 100  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

### "KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II ATAMBUA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80  
Penguji II = 85  
Penguji III = 85  
= 87

Lulus dengan Nilai  
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan  
Dekan  
  
Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 10 September 2022  
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II  
Atambua**

**Diajukan oleh:**

**MARTINA NOVIANA MENDONCA**

**42118100**

Skripsi ini telah diterima dan disetujui oleh

**Pembimbing I**



**Drs. Frans Nyong, M. Si**

**Pembimbing II**



**Yasinta P. Peten, S. Sos, M. Si**

**Mengetahui**

**Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**Drs. Marianus Kleden, M. Si**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Martina Noviana Mendonca

Nim : 42118100

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor DI Kantor Imigrasi Kelas II Atambua’ adalah karya saya sendiri, bukan merupakan duplikasi sebagian atau sudah pernah dipakai untuk mendapatkan gelar perguruan tinggi. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiat, baik sebagian atau seluruhnya maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kupang, September 2022



(Martina Noviana Mendonca)

NIM:42118100

## **MOTTO**

**“jangan pernah berharap bahwa hidup akan bertambah mudah; berdoalah agar menjadi kuat! Ketika hidup ini semakin sulit, kita harus menjadi lebih kuat”**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada Ayah tercinta, Carlos Mendonca dan Ibu tercinta, Maria G.F Bubu yang dengan susah payah bekerja keras membiayai pendidikan penulis dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Kepada saudara-saudari terkasih Novi Mendonca, Lia Mendonca, Feby Mendonca, Tisya Mendonca dan Samuel Mendonca yang selalu mendukung, memotivasi dan menghibur penulis.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat bimbingan dan tuntutan tangan kasihnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II ATAMBUA”.

Selama pembuatan skripsi berlangsung sampai dengan penulisan skripsi penelitian ini saya telah mendapat dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi penelitian ini,

Untuk itu dengan penuh rasa syukur saya mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule,SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Univeristas Katolik Widya Mandira.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas KatolikWidya Mandira.
4. Bapak Frans Nyong,M. Si, selaku dosen pembimbing I dan ibu Yasinta Palen Peten, S. Sos, M. Si selaku dosen pembimbing II, terima kasih untuk kesabaran dan waktu yang dicurahkan bagi saya.
5. Bapak Hendrikus L.Kaha, S.IP, M.Si selaku dosen penguji I dan Bapak Yohanes K.Elthelbert S. Fil. MPA selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan proposal ini.

6. Seluruh dosen dan staf karyawan pada program studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Kedua orangtua tercinta dan juga kakak, adik serta semua keluarga yang memberikan semangat dan dukungan.
8. Teman-teman tercinta yang telah berjuang bersama di program Studi Adminitrasi Publik UNWIRA, khususnya teman-teman angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebut satu persatu.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi yang tidak dapat disebut namanya satu persatu, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara saudari sekalian.

Saya menyadari dalam penulisan skripsi penelitian ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dari kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi penelitian ini. Semoga skripsi penelitian ini berguna bagi para pembaca.

Kupang, 2022

penulis

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua”, (studi tentang Pelayanan Pembuatan Paspor). Adapun rumus masalah penelitian ini yakni; 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua?. 2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuisioner, observasi dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor IMIGRASI Wilayah Kota Atambua dan masyarakat( pembuat paspor) sebagai penerima pelayanan, dan yang menjadi sampelnya adalah pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan pembuatan paspor yang berjumlah 3 orang dan dari masyarakat yang berjumlah 40 orang. Teknik analisis yang dipakai adalah analisis statistic deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor: 1) Indikator Bukti Langsung berada pada klasifikasi baik karena memiliki total nilai sebesar 157 yang berada pada interval 139-171. 2) Indikator Keandalan berada pada klasifikasi sangat baik berdasarkan total nilai yang didapat sebesar 175 yang berada pada interval 172-204. 3) Indikator jaminan berada pada klasifikasi kurang baik karena memiliki total nilai sebesar 104 yang berada pada interval 75-105. 4) Indikator Daya Tanggap berada pada klasifikasi baik karena memiliki total nilai sebesar 151 yang berada pada interval 139-171. 5) Indikator Empati berada pada klasifikasi baik karena memiliki total nilai sebesar 147 yang berada pada interval 139-171.

Sehingga dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel budaya organisasi secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua, 2) hasil penelitian juga memperlihatkan gambaran bahwa 82% Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua dapat dijelaskan dengan menggunakan variable budaya organisasi. Sisanya 18% di pengaruhi oleh variable lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Paspor.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat penelitian .....	9
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2 Pembuatan Paspor .....	17
2.3 Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor .....	20
2.4 Kerangka Berpikir .....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Metode Penelitian dan Tipe Penelitian .....	25
3.2 Populasi, Sampel dan Responden .....	25
3.3 Operasional Variabel .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan dan pengolahan Data .....	29
3.5 Teknik Analisis Data .....	31

BAB VI GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	33
4.1 Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi .....	33
4.2 Profil Kantor Imigrasi Kelas II Atambua .....	34
4.3 Visi, Misi, Moto dan Janji Layanan .....	34
4.4 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Atambua .....	35
4.5 Struktur Organisasi .....	39
4.6 Tugas pokok Organisasi .....	40
4.7 Kepegawaian .....	43
4.8 Syarat Pembuatan Paspor .....	45
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	49
5.1 Karakteristik Responden .....	49
5.2 Tabulasi Data .....	51
5.3 Pembahasan Penelitian .....	55
5.4 Faktor-faktor penghambat pelayanan pengurusan paspor .....	64
BAB VI PENUTUP .....	66
6.1 Kesimpulan .....	66
6.2 Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN KUESIONER .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah kuota pemohon dan waktu penyelesaian .....	6
Tabel 2.1 Kerangka Berpikir .....	24
Tabel 3.1 Fokus Penelitian, definisi operasional dan focus penelitian .....	27
Tabel 3.2 Alternatif skor jawaban responden .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik pegawai berdasarkan jenis kelamin .....	43
Tabel 4.2 Karakteristik pegawai berdasarkan pangkat .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik pegawai berdasarkan pendidikan .....	44
Tabel 5.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	49
Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	50
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	50
Tabel 5.4 Rekapitulasi jawaban responden .....	52
Tabel 5.5 Total rata-rata pertanyaan indikator pertama .....	55
Tabel 5.6 Total rata-rata pertanyaan indikator kedua .....	57
Tabel 5.7 Total rata-rata pertanyaan indikator ketiga .....	59
Tabel 5.8 Total rata-rata pertanyaan indikator keempat .....	61
Tabel 5.9 Total rata-rata pertanyaan indikator kelima .....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka berpikir .....	35
Gambar 4.1 Wilayah kerja kantor imigrasi .....	46
Gambar 4.2 Struktur organisasi .....	50
Gambar 4.3 Alur pembuatan paspor .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Pengambilan data awal

Lampiran 3 : Ijin pengambilan data awal

Lampiran 4 : Ijin Penelitian dari kampus

Lampiran 5 : Ijin penellitian dari penanaman modal Kupang

Lampiran 6 : Ijin penelitian dari kesbangpol Atambua

Lampiran 7 : ijin penelitian dari Kantor Imigrasi Kelas II Atambua

Lampiran 8 : selesai penelitian dari Kantor Imigrasi Kelas II Atambua

Lampiran 9 : selesai penelitian dari Kesbangpol Atambua

Lampiran 10: Dokumentasi