

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KUPANG

*(Studi Tentang Pelayanan Pasport)*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan Sebagai Persyaratan Untuk  
Mendapatkan Gelar Serjana Ilmu Adminitrasi Publik



EMANUEL SASON SANGA

NO. REG.421 14 061

JURUSAN ILMU ADMINITRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2019



# 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, **Jumad** Tanggal **14 Juni 2019** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Emanuel Sason Sanga  
Nomor Registrasi : 421 14 061  
Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG.”**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 6 Pembimbing I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

*Carinus*  
.....  
*F. Nyong*  
.....  
*Carinus*  
.....  
*Carinus*  
.....

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75 .....

Penguji II = 75 .....

Penguji III = 70 .....

Lulus dengan Nilai = 76 .....

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

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

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan  
Dekan,  
  
DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 14 Juni 2019  
Ketua Tim Penguji,

*Carinus*  
.....  
KAROLUS TATU SIUS, SH, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMAIGRASI KELAS 1 KUPANG

(Studi Tentang Pelayanan Paspor)

Oleh

EMANUEL SASON SANGA  
421 14 061

Skripsi Ini Telah Diterima Dan Disetujui Baik

Kupang, ..., Juni 2019

Mengetahui,

Pembimbing I

(Karolus Tatu Sius SH, M.Si)

Pembimbing II

(Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Fr. Marianus Kleden, M.Si)

# MOTTO

Tantangan itu sangat sulit di  
hindari

## **PERSEMBAHAN**

Dalam nada syukur yang berlimpah dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa yang telah Memberikanku nafas kehidupan.
2. Mama Monika W. Ritan yang sudah melahirkan, membesarkan dan mendoakanku selama menuntut ilmu.
3. Kakak dan adik terkasih Helen dan Eti, Paul yang selalu mendukungku untuk menyelesaikan studi ini
4. Kakek dan Nenekku tercinta Dominikus Doni Ritan dan Magareta Golu kumaniren yang juga selalu mendukung untuk menyelesaikan studi ini
5. Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
6. Para dosen dan pembimbingku.
7. Sahabat-sahabat seperjuanganku : teman-teman IAN 14 lainnya
8. Teman-teman yang dengan caranya sendiri telah membantu penulis

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih yang berlimpah penulis haturkan kepada Tuhan yang maha esa karena atas rahmat dan penyertaan-Nya, penulis dapatkan menyelesaikan skripsi ini dengan hati yang damai .

Menjadikan kebanggaan tersendiri bagi penulis atas terselesainya. Namun berkat dukungan moril dan material dari sesama, penulis dapat menyelesaikan semua itu.

Untuk itu, dari hati yang paling dalam dan secara tulus penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan ikhlas memimpin universitas dan telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan tinggi ini
2. Dekan dan wakil dekan Fisip dengan rela membimbing saya selama mengikuti perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini .
3. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku Ketua jurusan dan Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku seketaris Jurusan masing-masing sebagai pembahas dan penguji II dan I yang memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini

4. Bapak Karolus T. Sius, S.H, M.Si, selaku pembimbing I dan Ibu Yasinta P.Peten S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang senangtiasa membimbing penulis selama kuliah sampai menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial Politik Jurusan Ilmu dministrasi Negara yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan sampai sampai proses penyelesaian skripsi ini
6. Bapak Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kupang beserta para staf yang telah memberikan kemudahan penulis dalam memperoleh data demi menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Orang tua terkhusus Ibu kandung tercinta Veronika W. Ritan yang memberikan dukungan moril dan mambantu serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada kakak dan adik tercinta yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seangkatan Ilmu aministrasi Publik 2014 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Untuk teman-teman kos fanza yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman istimewa yang selalu mendamping penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari isi dan pembahasannya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya untuk semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini ini, penulis mengucapkan terima kasih yang berlimpah.

Kupang, Mei 2019

Penulis



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “ Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang (Studi tentang Pelayanan Pasport)”. Adapun rumusan masalah penelitian ini yakni: 1) Bagaimana Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang?. 2) Sejauh mana Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Eksplanatif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuisisioner, observasi dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang yang berjumlah 30 orang, dan yang menjadi sampelnya adalah pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik yang berjumlah 48 orang. Teknik analisis yang dipakai adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji determinasi, analisis regresi, pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan; 1) Variabel Kualitas Pelayanan Publik berada pada klasifikasi tinggi karena memiliki total nilai sebesar 484 yang berada pada interval 480-539. Klasifikasi Pelayanan Publik dinilai baik. 2) Variabel Budaya Organisasi berada pada klasifikasi tinggi berdasarkan total nilai yang didapat sebesar 683 yang berada pada interval 672-755. Berarti Budaya Organisasi dapat dinilai baik.

Sehingga dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel Budaya Organisasi secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang, 2) Hasil penelitian juga memperlihatkan gambaran bahwa 82%. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Budaya Organisasi. Sisanya 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

*Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR PUSTAKA.....	viii
LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Dan manfaat Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
2.1. Kualitas Pelayanan Publik .....	12
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
2.1.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	14
2.1.3. Standart Pelayanan Publik .....	16
2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik..	20

2.1.6 Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik .....	22
2.2 Budaya Organisasi .....	24
2.2.1. Pengertian Budaya Organisasi .....	24
2.2.2. Karakteristik Budaya Organisasi .....	26
2.2.3. Fungsi Budaya Organisasi .....	28
2.2.4. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Puublik	31
<b>BAB 111 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Bentuk Penelitian .....	36
3.2. Lokasi Penelitian .....	36
3.3. Populasi Dan Sampel .....	36
3.3.1. Populasi .....	36
3.3.2. Sampel .....	36
3.4. Operasional Variabel .....	37
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	41
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	41
3.7. Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	41
3.7.2. Uji Validitas .....	42
3.7.3. Uji Reliabilitas .....	43
3.7.4. Uji Koefisien Korelasi .....	44
3.7.5. Uji Determinasi .....	46
3.7.6. Analisis Regresi.....	47
3.7.7. Pengujian Hipotesis .....	48

BAB IV. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....	49
4.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang.....	49
4.2 Uraian Tugas Pokok Imigrasi Kelas 1 Kupang.....	51
4.3 Struktur Organisasi.....	56
4.4 Visi, Misi Dan Janji Layanan.....	57
4.4.1 Visi Kantor.....	57
4.4.2 Misi Kantor.....	57
4.4.3 Janji Layanan.....	57
4.5 Ketenagakerjaan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang.....	57
4.6 Karakteristik Responden.....	60
4.7 SOP (Standar Operasional Pelayanan) .....	66
BAB V ANALISI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
5.1 Analisis Data.....	72
5.1.1 Analisis Deskriptif .....	73
5.2 Uji Instrumen Penelitian.....	83
5.2.1. Uji Validitas.....	83
5.2.2. Uji Reliabilitas.....	84
5.2.3 Uji Koefisien Korelasi.....	85
5.2.4 Koefisien Derterminasi ( $R^2$ ).....	87
5.2.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	87
5.2.6 Pengujian Hipotesis (Uji - t).....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
6.1 Kesimpulan.....	91

6.2 Saran.....	92
----------------	----

## DAFTAR TABEL

Table 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Tahun 2018...	58
Table 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Tahun 2018...	59
Tabel 4.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan Pada Tahun 2018.....	60
Tabel 4.4 Ketentuan Responden Penelitian.....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.6 Distribusi Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 4.7 Distribusi Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	62
Table 4.8 Distribusi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.9 Distribusi Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
Tabel 4.10 Distribusi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.11 Identifikasi SOP Penerbitan Paspor Baru Berdasarkan Tugas dan Fungsi.....	66
Tabel 4.12 Lembar Kerja Identifikasi Aktivitas Atau Kegiatan.....	69
Tabel 4.13 Identifikasi Kegiatan.....	69
Tabel 5.1 Jumlah Sampel Dan Tingkat Pengambilan Kuesioner.....	72
Tabel 5.2 Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Nilai Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pegawai Di kantor imigrasi Kelas 1 Kupang.....	78
Tabel 5.4 Tabulasi jawaban Responden Terhadap Nilai Variabel Budaya	

Organisasi.....	78
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan budaya Organisasi Pada Pegawai Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang.....	82
Tabel 5.6 Uji Validitas Tentang Kualitas Pelayanan Publik.....	83
Tabel 5.7 Uji Validitas Tentang Budaya Organisasi.....	84
Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 5.9 Correlations.....	85
Tabel 5.10 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	86
Tabel 5.11 Model Summary.....	87
Tabel 5.12 Hasil analisis Koefisien Regresi.....	88

# LAMPIRAN



r tabel statistics

DF	signifikan level		DF	signifikan level	
	0,025	0,05		0,025	0,05
1	12.706	6.314	41	2.020	1.683
2	4.303	2.920	42	2.018	1.682
3	3.182	2.353	43	2.017	1.681
4	2.776	2.132	44	2.015	1.680
5	2.571	2.015	45	2.014	1.679
6	2.447	1.943	46	2.013	1.679
7	2.365	1.895	47	2.012	1.678
8	2.306	1.860	48	2.011	1.677
9	2.262	1.833	49	2.010	1.677
10	2.228	1.812	50	2.009	1.676
11	2.201	1.796	51	2.008	1.675
12	2.179	1.782	52	2.007	1.675
13	2.160	1.771	53	2.006	1.674
14	2.145	1.761	54	2.005	1.674
15	2.141	1.753	55	2.004	1.673
16	2.120	1.746	56	2.003	1.673
17	2.110	1.740	57	2.002	1.672
18	2.101	1.734	58	2.002	1.672
19	2.093	1.729	59	2.001	1.671
20	2.086	1.725	60	2.000	1.671
21	2.080	1.721	61	2.000	1.670
22	2.074	1.717	62	1.999	1.670
23	2.069	1.714	63	1.998	1.669
24	2.064	1.711	64	1.998	1.669
25	2.060	1.708	65	1.997	1.669
26	2.056	1.706	66	1.997	1.668
27	2.052	1.703	67	1.996	1.668
28	2.048	1.701	68	1.995	1.668
29	2.045	1.699	69	1.995	1.667
30	2.042	1.697	70	1.994	1.667
31	2.040	1.696	71	1.994	1.667
32	2.037	1.694	72	1.993	1.666
33	2.035	1.692	73	1.993	1.666
34	2.032	1.691	74	1.993	1.666
35	2.030	1.690	75	1.992	1.665
36	2.028	1.688	76	1.992	1.665
37	2.026	1.687	77	1.991	1.665
38	2.024	1.686	78	1.991	1.665
39	2.023	1.685	79	1.990	1.664
40	2.021	1.684	80	1.990	1.664

r tabel (Pearson Product Moment)  
(Signifikan Level 0,05)

N	1-tailed	2-tailed	N	1-tailed	2-tailed
3	0,998	0,997	42	0,257	0,304
4	0,900	0,950	43	0,254	0,301
5	0,805	0,878	44	0,251	0,297
6	0,729	0,811	45	0,248	0,294
7	0,669	0,755	46	0,246	0,291
8	0,622	0,707	47	0,243	0,288
9	0,582	0,666	48	0,240	0,285
10	0,549	0,632	49	0,238	0,282
11	0,521	0,602	50	0,235	0,279
12	0,497	0,576	51	0,233	0,276
13	0,476	0,553	52	0,231	0,273
14	0,458	0,532	53	0,228	0,270
15	0,441	0,514	54	0,226	0,268
16	0,426	0,497	55	0,224	0,266
17	0,412	0,482	56	0,222	0,263
18	0,400	0,468	57	0,220	0,261
19	0,389	0,456	58	0,218	0,258
20	0,378	0,444	59	0,216	0,256
21	0,369	0,433	60	0,214	0,254
22	0,360	0,423	61	0,213	0,252
23	0,352	0,413	62	0,211	0,250
24	0,344	0,404	63	0,209	0,248
25	0,337	0,396	64	0,207	0,246
26	0,330	0,388	65	0,206	0,244
27	0,323	0,381	66	0,204	0,242
28	0,317	0,374	67	0,203	0,240
29	0,312	0,367	68	0,201	0,239
30	0,306	0,361	69	0,200	0,237
31	0,301	0,355	70	0,198	0,235
32	0,296	0,349	71	0,197	0,233
33	0,291	0,344	72	0,195	0,232
34	0,287	0,339	73	0,194	0,230
35	0,283	0,334	74	0,193	0,229
36	0,279	0,329	75	0,191	0,227
37	0,275	0,325	76	0,190	0,226
38	0,271	0,320	77	0,189	0,224
39	0,267	0,316	78	0,188	0,223
40	0,264	0,312	79	0,186	0,221
41	0,261	0,308	80	0,185	0,220

## **KUISIONER PENELITIAN**

### **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG**

*(Study Tentang Pelayanan Paspor)*

#### **I. Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Alamat :

Unit Kerja :

Pendidikan Akhir :

#### **II. Daftar pertanyaan**

##### **A. Budaya Organisasi (X) (kuisisioner untuk pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang**

1. Pegawai didorong untuk inovatif dan mengambil resiko dalam melaksanakan pekerjaan.

a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju

d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju

2. Pegawai mampu menunjukkan ketepatan, analisis dan perhatian yang rinci terhadap pekerjaan.

- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju
3. Pegawai selalu berfokus pada hasil atau output dan bukan pada cara mencapai hasil.
- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju
4. Keputusan manajemen atau pimpinan turut mempengaruhi orang – orang yang ada dalam organisasi (Instansi)
- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju
5. Pekerjaan disusun berdasarkan tim dan bukan perorangan
- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju
6. Pegawai di instansi ini selalu bersikap agresif dalam setia pekerjaan.
- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju
7. Keputusan dan tindakan di instansi ini selalu menekan usaha untuk mempertahankan status atau kekuasaan
- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju

- d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju

**B. Kualitas Pelayanan Publik (Y) (kuisisioner untuk pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kupang**

1. Tingkah laku sopan santun selalu dipertahankan ketika memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan

- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju

2. Prinsip *reliability* atau kehandalan selalu dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju

3. Prinsip *responsiveness* atau tanggapan selalu dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public

- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju

4. Prinsip *assurance* atau jaminan selalu dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public

- a. Sangat setuju      b. Setuju      c. Kurang setuju  
d. Tidak setuju      e. Sangat tidak setuju

5. Prinsip *emphaty* atau empati selalu dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI  
KANTOR WILAYAH NUSA TENGGARA TIMUR

Jalan : W.J. Lamentik No.98 Kupang

Telaporn : (0380) 833101

Kode Pos : 85111

Email : [kanwil.ntt@kemerikumham.go.id](mailto:kanwil.ntt@kemerikumham.go.id) & [bag.umum.kanwilntt@gmail.com](mailto:bag.umum.kanwilntt@gmail.com)

Nomor : W22-UM.01.01- 2256

05 November 2018

Sifat : Biasa

Hal : Ijin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Katolik Widya Mandiri

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 117/M.H4.FISIP/N/2018 Tanggal 22 Oktober 2018  
hal sebagaimana tersebut pada pokok surat, dengan hormat diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami  
**menyetujui** ijin penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa :

Nama : EMANUEL SASON SANGA  
Nomor Registrasi : 421 14 061  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Penulisan Skripsi : "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan  
Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang " (Studi tentang  
Pelayanan Passport).

Dengan ketentuan bahwa selama kegiatan penelitian dimaksud agar mengikuti tata tertib  
dan tata laksana yang ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kupang

Demikian diberitahukan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kupang;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI  
KANTOR WILAYAH NUSA TENGGARA TIMUR  
**KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG**  
Jln. BUMI III PENFUI KUPANG  
Tlp : ( 0380 ) 8588033 FAX ( 0380 ) 8588034

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
NOMOR : W22.IMI.IMI2.KP.07.03-1559

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Nomor : 117/M.H4.FISIP/N/2018 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian yang ditujukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Kupang, maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama	: EMANUEL SASON SANGA
No. Regis	: 421 14 061
Pekerjaan	: Mahasiswa
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas/Universitas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
Semester	: IX

Telah selesai melakukan Studi Penelitian dengan Judul Penelitian : "**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG**" (**Studi tentang Pelayanan Paspor**), Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kupang selama 02 (Dua) minggu terhitung dari tanggal 06 November 2018 sampai dengan 17 November 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 19 Desember 2018  
**KEPALA**  
**KEPALA SUB BAGIAN TATA USAHA**  
**SOLEMAN M. FEOH**  
NIP. 196502071985031001