

**PENGARUH PELAYANAN IZIN TINGGAL KEIMIGRASIAN
TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

(Studi Kasus Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

NILAM WULANDARI

NBI : 1111600055

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

**PENGARUH PELAYANAN IZIN TINGGAL
KEIMIGRASIAN TERHADAP INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)**

(Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh:

NILAM WULANDARI

NPM. 1111600055

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nilam Wulandari

NPM : 1111600055

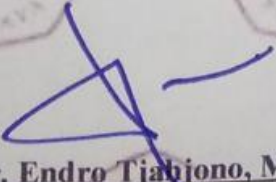
Prodi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Judul : Pengaruh Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya)

Telah Disetujui untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya


Dr. Endro Tjahjono, MM
NPP. 20120 88 0138

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I


Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
NPP. 20110 16 0733

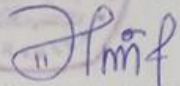
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 07 Juli 2020

Dewan Penguji :

Ketua Penguji:

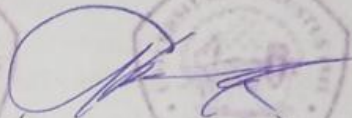
Dida Rahmadanik, S.AP.,M.AP



(.....)

Anggota:

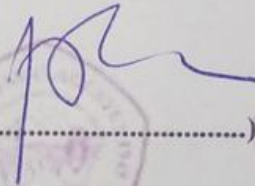
Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si



(.....)

Anggota:

Drs. H.Supri Hartono, M.Si



(.....)

Mengesahkan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM.
NPP. 20120880138

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nilam Wulandari

NPM : 1111600055

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian Tentang Indeks
Kepuasan Masyarakat (IKM) (Studi Di Kantor Imigrasi Kelas I
Khusus TPI Surabaya)

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, Juli 2020

Yang membuat Pernyataan



Nilam Wulandari



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nilam Wulandari
 NBI : 1111600055
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Pengaruh Pelayanan Izin Tinggal Kewarganegaraan
 Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
 (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya)

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



(..... Nilam Wulandari))

MOTTO

“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran”- Albert Einstein

*“Do not try to be same, but be better”
(Jangan mencoba untuk jadi sama, namun jadilah lebih baik)*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil' alamin. . . .

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Ibuku dan nenekku tercinta, sahabat, *partner* bucinku, teman dan semua pihak yang bertanya “kapan sidang?” “kapan wisuda?” ini ku persembahkan untuk kalian karena telah memotivasiku untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tak lupa diri sendiri, terimakasih karena telah berjuang sejauh ini dengan melawan mood yang berubah-ubah dalam penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta hal ini membuat banyak investor asing dan tenaga kerja asing datang ke Surabaya untuk melakukan bisnis, untuk dapat bekerja dan tinggal di Indonesia khususnya di Surabaya memerlukan izin tinggal keimigrasian yang dapat diurus di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Adapun permasalahan yang ditemui peneliti yaitu ketidakpastian waktu penyelesaian penerbitan izin tinggal keimigrasian dan seringnya gangguan sistem pada saat memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh pelayanan izin tinggal keimigrasian terhadap indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa pelayanan izin tinggal keimigrasian berpengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat dari hasil uji parsial (uji T) diperoleh hasil t hitung $>$ t tabel ($3,495 > 1,701$) dengan tingkat signifikansi ($0,02 < 0,05$), yang secara statistik variabel X (kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel Y (kepuasan masyarakat). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat paling dominan dipengaruhi oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Saran dari peneliti adalah petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan selalu mengacu pada SOP yang berlaku dan selalu mempertahankan dan meningkatkan sarana prasarana dalam menunjang pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Imigrasi, Kepuasan Masyarakat

ABSTRAK

The city of Surabaya is the second largest city after Jakarta. This makes many foreign investors and foreign workers come to Surabaya to do business, to be able to work and live in Indonesia, especially in Surabaya, requiring immigration residence permits that can be administered at the Class I Immigration Office Special TPI Surabaya. The problems encountered by researchers are uncertainty about the time of completion of the issuance of immigration residence permits and the frequent disruption of the system when providing services. The purpose of this study is to describe and analyze the effect of immigration residence permit services on the community satisfaction index at the TPI Surabaya Class I Immigration Office. The research method used is quantitative. The results showed that the immigration stay permit service had a significant and positive effect on the community satisfaction index can be seen from the results of the partial test (T test) obtained the results of $t_{count} > t_{table}$ ($3,495 > 1,701$) with a significance level ($0.02 < 0.05$), which statistically variable X (service quality) influences variable Y (community satisfaction). It can be concluded that the effect of service on the most dominant community satisfaction index is influenced by tangibles, reliability, responsiveness, and assurance dimensions. Suggestions from researchers are officers / apparatus in providing services always refer to the applicable SOP and always maintain and improve infrastructure in supporting services.

Keywords: Service, Imigration, Community Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengangkat judul **“Pengaruh Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Studi Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya)”**.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan pengarahan serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, maka dengan rasa hormat penulis ucapkan kepada Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku pembimbing utama dan kepada Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membeikan bimbingan dan arahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada;

1. Drs. Endro Tjahyono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
2. Dr. Zakariya, MS., MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
3. Drs.H.M.Kendry Widyanto,M.Si selaku Dosen Wali,
4. Alm. Dr. H.Achmad Sjafi’i, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal sampai dengan seminar proposal,
5. Seluruh Dosen Administrasi Publik yang tidak bisa penulis sebut satu persatu,
6. Kedua Orang Tua yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis,
7. Is Edy Eko Putranto, S.H, M.M selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya,
8. Andri Wahyono, S.Kom selaku Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data dari awal hingga selesai,
9. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya yang bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan dan telah bersesedia meluangkan waktunya,

10. Masyarakat pemohon layanan izin tinggal keimigrasian yang telah menjadi responden/sampel dalam penulisan ini yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk mengisi angket/kuesioner,
11. Nenek Inah yang sudah merawat aku dari kecil sampai dengan sekarang,
12. Kristanto Dwi Arisandi yang selalu ada untuk aku dan akan menjadi calon *partner* menuaku,
13. Teman-Teman ‘Sobat Halu’ Youang Aula Abdy, Anggraini Febriananda Putri, Andriana Lukmawati yang selalu memberikan semangat dan saling support meskipun banyak dramanya tetap *i love you*.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan baik dalam segi teknis maupun dari segi penulisan, sehingga penulis selalu menerima kritik dan saran/masukan yang bersifat membangun. Penulis mengaharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi semua pihak. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih.

Surabaya, 09 Juli 2020

Nilam Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
MOTTO	
PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR DIAGRAM	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Teori Pelayanan Publik	11
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	13
2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Hipotesis Penelitian.....	18
3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	18
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	18
3.5 Sumber Data	19
3.6 Populasi dan Sampel	20
3.7 Teknik Pengumpulan Data	21
3.8 Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV PENYAJIAN DATA, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Penyajian Data	23

4.1.1	Gambaran Umum Instansi	23
4.1.2	Visi dan Misi Imigrasi	24
4.1.3	Struktur Organisasi	25
4.1.4	Karakteristik Responden	25
4.1.5	Tabulasi Jawaban Responden	26
4.2	Analisis Data.....	58
4.2.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	58
4.3	Pengujian Hipotesis.....	61
4.4	Pembahasan	62
BAB IV	PENUTUP	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert.....	19
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	26
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian.....	26
Tabel 4.4 Interval Rata-Rata Score.....	27
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Nilai Mean atas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	28
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dan Nilai Mean atas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	42
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Masyarakat.....	59
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	61
Tabel 4.11 Indikator Skor Hasil Penelitian.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	25
Gambar 4.2 SOP Pelayanan Izin Tinggal.....	65

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Jawaban pernyataan responden mengenai akses pendaftaran online izintinggal.imigrasi.go.id mudah diakses	31
Diagram 4.2 Jawaban pernyataan responden mengenai fasilitas ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat	32
Diagram 4.3 Jawaban pernyataan responden mengenai pegawai mampu menggunakan teknologi yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	33
Diagram 4.4 Jawaban pernyataan responden pegawai pandai dan cepat dalam memproses data pemohon	34
Diagram 4.5 Jawaban pernyataan responden pegawai mengetahui tugas dan fungsi mekanisme penerbitan izin tinggal keimigrasian.....	35
Diagram 4.6 Jawaban pernyataan responden pegawai selalu siap siaga dalam memberi pelayanan.....	36
Diagram 4.7 Jawaban pernyataan responden biaya yang dikeluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan.....	37
Diagram 4.8 Jawaban pernyataan responden pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.....	38
Diagram 4.9 Jawaban pernyataan responden penyelesaian atau penerbitan surat izin tepat waktu	39
Diagram 4.10 Jawaban pernyataan responden waktu proses pengurusan surat izin tinggal keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.....	40
Diagram 4.11 Jawaban pernyataan responden pegawai selalu tersenyum, memberikan salam dan menyapa kepada masyarakat.....	41
Diagram 4.12 Jawaban pernyataan responden alur pelayanan izin tinggal jelas	45
Diagram 4.13 Jawaban pernyataan responden adanya kejelasan persyaratan pelayanan dan kemudahan mengurus persyaratan pelayanan.....	46
Diagram 4.14 Jawaban pernyataan responden jika pegawai pelayanan mudah ditemui dan dihubungi	47
Diagram 4.15 Jawaban pernyataan responden pegawai mampu menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu.....	48
Diagram 4.16 Jawaban Pernyataan responden adanya keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan.....	49
Diagram 4.17 Jawaban pernyataan responden pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan.....	50
Diagram 4.18 Jawaban pernyataan responden adanya ketepatan waktu proses pelayanan.....	51

Diagram 4.19 Jawaban pernyataan responden pegawai tidak melakukan diskriminatif pelayanan.....	52
Diagram 4.20 Jawaban pernyataan responden pegawai selalu sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	53
Diagram 4.21 Jawaban pernyataan responden biaya yang dikelola sebanding dengan pelayanan yang diterima.....	54
Diagram 4.22 Jawaban pernyataan responden adanya kesesuaian biaya pelayanan yang dibayar dengan biaya pelayanan yang ditetapkan	55
Diagram 4.23 Jawaban pernyataan responden adanya tingkat kejelasan jadwal pelayanan.....	56
Diagram 4.24 Jawaban pernyataan responden masyarakat nyaman dengan ruang tunggu yang telah disediakan	57
Diagram 4.25 Jawaban pernyataan responden adanya keamanan dalam menggunakan sarana dan prasarana pelayanan	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Dokumentasi
- Lampiran 2 : Angket Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 6 : Perintah Revisi
- Lampiran 7 : Uji Turnitin