

## LAMPIRAN

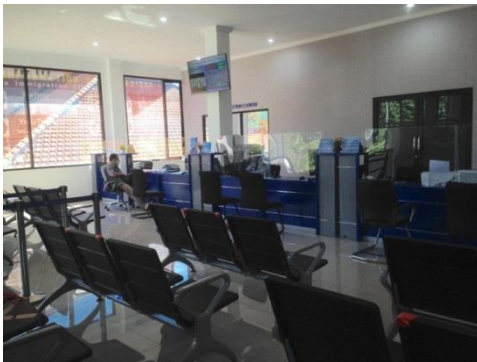
### Lampiran 1. Dokumentasi



Pengambilan Nomor Antrian



Formulir Pendaftaran/Permohonan Izin Tinggal Keimigrasian



Ruang Tunggu Pelayanan



Proses Pelayanan WNA



Pengambilan Data Penelitian

## Lampiran 2. Angket Penelitian

### ANGKET PENELITIAN

#### “ Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Izin Tinggal Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya”

##### 1. Petunjuk

- a. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/I membaca pernyataan dengan seksama
- b. Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan memberikan tanda (√)
- c. Alternatif jawaban yang tersedia terdiri dari:  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

##### 2. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : /  L  P
3. Profesi :
  - a. PMA (Penanam Modal Asing)
  - b. Pegawai Negeri/Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Mahasiswa/Pelajar
  - e. Tidak Bekerja

##### 4. Jenis Pelayanan Keimigrasian :

- a. ITAP
- b. ITAS

c. ITK



### 3. Pernyataan

Berilah tanda (√) pada jawaban yang Anda pilih

#### Kualitas Pelayanan (X) Bukti Fisik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegawai selalu tersenyum, memberikan salam dan menyapa kepada masyarakat					
2.	Akses pendaftaran online izintinggal.imigrasi.go.id mudah diakses					
3.	Pegawai mampu menggunakan teknologi yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
4.	Pegawai pandai dan cepat dalam memproses data pemohon					
5.	Fasilitas ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat					
6.	Biaya yang dikeluarkan sebanding dengan kualitas pelayanan					
7.	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
8.	Pegawai selalu siap siaga dalam memberi pelayanan					
9.	Penyelesaian atau penerbitan surat izin tepat waktu					
10.	Waktu proses pengurusan surat izin sesuai dengan ketentuan yang berlaku					

#### Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Alur pelayanan izin tinggal jelas					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
2.	Adanya kejelasan persyaratan pelayanan dan kemudahan mengurus persyaratan pelayanan					
3.	Pegawai pelayanan mudah ditemui dan dihubungi					
4.	Pegawai mampu menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu					
5.	Adanya keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan					
6.	Pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan					
7.	Adanya ketepatan waktu proses pelayanan					
8.	Pegawai tidak melakukan diskriminatif pelayanan					
9.	Pegawai selalu sopan dan santun dalam memberikan pelayanan					
10.	Biaya yang dikelola sebanding dengan pelayanan yang diterima					
11.	Adanya kesesuaian biaya pelayanan yang dibayar dengan biaya pelayanan yang ditetapkan					
12.	Adanya tingkat kejelasan jadwal pelayanan					
13.	Masyarakat nyaman dengan ruang tunggu yang telah disediakan					
14.	Adanya keamanan dalam menggunakan sarana & prasarana pelayanan					



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JALAN PUTAT INDAH NO. 1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493  
SURABAYA - (60189)

Surabaya, 16 Juni 2020

Nomor : 070/ 5782 / 209.4/ 2020  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Penelitian/Survey/Research

K e p a d a  
Yth. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI  
Surabaya  
di-  
SIDOARJO

Menunjuk surat : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945  
(UNTAG) Surabaya  
Nomor : 579/K-M/FISIP/VI/2020  
Tanggal : 9 Juni 2020

Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : NILAM WULANDARI  
A l a m a t : Kopen 02/01, Tiron, Banyakan, Kediri  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

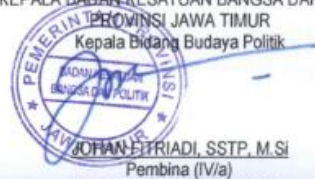
Judul : "Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Izin Tinggal Keimigrasian (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya)"  
Tujuan/bidang : Skripsi / Administrasi Publik  
Dosen Pembimbing : Dida Rahmadanik, S.AP.,M.AP  
Peserta : -  
Waktu : 1 (satu) Bulan  
Lokasi : Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
PROVINSI JAWA TIMUR



**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya di Surabaya;
2. Yang bersangkutan.

JOHAN TRIADI, SStP, M.Si  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19781120 199802 1 001

**Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner**

N/P	VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN											Total	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	50	4,55
2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	50	4,55
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	50	4,55
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	50	4,55
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	51	4,64
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4,09
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45	4,09
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
12	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	48	4,36
13	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	49	4,45
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	45	4,09
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4,09
16	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	48	4,36
17	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	46	4,18
18	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	50	4,55
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4,18
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00

<b>21</b>	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45	4,09
<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
<b>23</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	4,09
<b>24</b>	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	47	4,27
<b>25</b>	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	47	4,27
<b>26</b>	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	48	4,36
<b>27</b>	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	48	4,36
<b>28</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48	4,36
<b>29</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	45	4,09
<b>30</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
<b>Jumlah</b>	127	126	127	126	128	120	118	120	128	124	116	1360	
<b>N</b>	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
<b>MEAN</b>	4,23	4,20	4,23	4,20	4,27	4,00	3,93	4,00	4,27	4,13	3,87	45,33	

	VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT															
<b>N/P</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Rata-rata</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00
<b>2</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	60	4,29
<b>3</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58	4,14
<b>4</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57	4,07
<b>5</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	58	4,14
<b>6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57	4,07
<b>7</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	56	4,00
<b>8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00
<b>9</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	58	4,14
<b>10</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58	4,14
<b>11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00
<b>12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00
<b>13</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	62	4,43
<b>14</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	62	4,43
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	60	4,29
<b>16</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	62	4,43
<b>17</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	59	4,21
<b>18</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	59	4,21
<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	4,07
<b>20</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	61	4,36
<b>21</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00



<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00
<b>23</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4,00
<b>24</b>	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	62	4,43
<b>25</b>	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	59	4,21
<b>26</b>	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	62	4,43
<b>27</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	60	4,29
<b>28</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	59	4,21
<b>29</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	59	4,21
<b>30</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5,00
<b>Jumlah</b>	128	123	121	120	122	121	123	123	121	129	133	133	135	135	1767	
<b>N</b>	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
<b>MEAN</b>	4,27	4,10	4,03	4,00	4,07	4,03	4,10	4,10	4,03	4,30	4,43	4,43	4,50	4,50	58,90	



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 ( UNTAG ) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm Publik, Adm Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm.Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )\

Telp. 031-5925982 Psw.159, e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI**

Nomor : 321 /K/FISIP/IV/2020

N a m a : Nilam Wulandari  
NBI : 1111600055  
Program Studi : Administrasi Negara  
Dosen Pembimbing : 1. Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP  
2. Dr. Rachmawati Novaria, MM

**PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI**

"Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Izin Keimigrasian (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya)"

**Perhatian** :

1. Kartu Bimbingan ini harus dibawa dan ditunjukkan Dosen Pembimbing Waktu konsultasi
2. Kartu Bimbingan ini harus diserahkan ke Fakultas Pada waktu pendaftaran Ujian Skripsi
3. Kartu Bimbingan ini berlaku sampai Akhir Semester Gasal 2020-2021(1)



Dikeluarkan pada Tgl : 19 April 2020

Dr. Endro Tjajono, MM  
NPP 20120880138



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

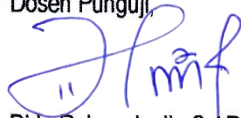
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

**N A M A** : Nilam Wulandari  
**N. B. I.** : 1111600055  
**Jurusan** : Administrasi Negara

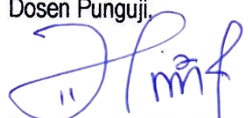
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Surabaya, 7 Juli 2020  
Dosen Penguji,

  
Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP



**PERINTAH REVISI**


Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Nilam Wulandari  
N. B. I. : 1111600055  
Jurusan : Administrasi Negara

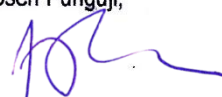
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
Drs. H. Supri Hartono, MS

Surabaya, 7 Juli 2020  
Dosen Penguji,

  
Drs. H. Supri Hartono, MS



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

**N A M A** : Nilam Wulandari  
**N. B. I.** : 1111600055  
**Jurusan** : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

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

Surabaya, 7 Juli 2020  
Dosen Penguji,

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

# Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

## ORIGINALITY REPORT

%9

SIMILARITY INDEX

%8

INTERNET SOURCES

%3

PUBLICATIONS

%9

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[jurnalmahasiswa.unesa.ac.id](http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id)

Internet Source

%2

2

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Internet Source

%1

3

Submitted to Universitas Terbuka

Student Paper

%1

4

Submitted to Udayana University

Student Paper

%1

5

[tanjunguban.imigrasi.go.id](http://tanjunguban.imigrasi.go.id)

Internet Source

%1

6

[pt.scribd.com](http://pt.scribd.com)

Internet Source

%1

7

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

Internet Source

%1

8

[eprints.uns.ac.id](http://eprints.uns.ac.id)

Internet Source

%1

9

[blog.binadarma.ac.id](http://blog.binadarma.ac.id)

Internet Source

<%1

10

[ejournal.stiesia.ac.id](http://ejournal.stiesia.ac.id)

Internet Source

&lt;% 1

11

[repository.usu.ac.id](http://repository.usu.ac.id)

Internet Source

&lt;% 1

12

Submitted to Institut Pemerintahan Dalam  
Negeri

Student Paper

&lt;% 1

13

[ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)

Internet Source

&lt;% 1

14

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Student Paper

&lt;% 1

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY