

**TINJAUAN PERSEPSI PEMOHON TERHADAP  
EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR PADA  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen  
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya*



Oleh :

**ANGELIA MONICA PUTRI  
NIM 21134007**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERDAGANGAN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Angelia Monica Putri  
NIM/TM : 21134007/2021  
Tempat/ Tanggal Lahir : Muara Buat / 13 September 2003  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Muara Buat, Kel. Muara Buat, Kec. Bathin III Ulu  
Judul Tugas Akhir : **Tinjauan Persepsi Pemohon Efektivitas Terhadap Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2024



Angelia Monica Putri

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

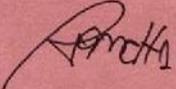
TINJAUAN PERSEPSI PEMOHON TERHADAP EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI  
KELAS I TPI PADANG

Nama : Angelia Monica Putri  
NIM : 21134007  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Diketahui Oleh:  
Koordinator Program Studi  
Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan

Padang, Agustus 2024  
Disetujui Oleh:  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Yuki Fitria, SE, MM  
NIP. 19820722 201012 2 002

  
Dr. Ramel Yanuartha RE, S.E, M.S.M  
NIP. 19720103 200604 1 001

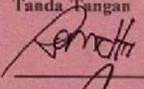
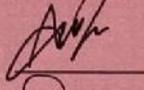
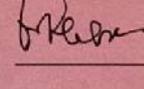
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN PERSEPSI PEMOHON TERHADAP EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI  
KELAS I TPI PADANG

Nama : Angelia Monica Putri  
NIM/ TM : 21134007 / 2021  
Program Studi : Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Padang, Agustus 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Dr. Ramel Yanuartha RE, S.E, M.S.M	(Ketua)	
Arief Maulana, SE, M.M	(Anggota)	
Gesit Thabrani, SE, MT	(Anggota)	

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Negeri Padang, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan. Tetapi pengutipan harus seizin penyusunan dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

**Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Negeri Padang**

## **ABSTRAK**

**Angelia Monica Putri : Tinjauan Persepsi Pemohon Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang**

**Dosen Pembimbing : Dr. Ramel Yanuarta RE, S.E, M.S.M**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Jl. Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03/ RW. 07, Kel. Lolong Belanti, Ulak Karang Selatan, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Dan sumber data diperoleh dari data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah para pemohon pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemohon terhadap efektivitas pelayanan pengurusan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mendapatkan rata-rata skor sebesar 4,04 dan TCR 81% hal ini dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Dengan hal tersebut menunjukkan persepsi pemohon terhadap efektivitas pelayanan pengurusan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah kategori baik.

**Kata Kunci : Persepsi, Efektivitas Pelayanan Publik, Pengurusan Paspor**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis hadiratkan kepada Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Tinjauan Persepsi Pemohon Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**. Tugas akhir ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi D3 Manajemen Perdagangan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam proses pembuatan Proyek Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik itu yang berupa moril maupun materi, Penulis juga banyak mendapatkan bantuan, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Ramel Yanuarta RE, S.E., M.S.M selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan memotivasi penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Arief Maulana, SE., M.M dan Bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan demi kesempurnaan Tugas Akhir.
5. Ibu Aimatul Yumna, S.E, M.Fin, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta, Mamak Pida Yani dan Bapak M.Amin yang selalu menyayangi dan memberikan cinta kasihnya kepada penulis, selalu mendukung dan memberikan kata penenang dan perlakuan yang hangat serta Doa yang selalu dipanjatkan untuk anak-anaknya sehingga dapat membuat

penulis termotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini secara maksimal dan lancar.

7. Kedua saudara perempuan penulis yaitu Adik Rara Marisa dan Adik Arsyila Alquinsha yang selalu mendukung dan menghibur hingga penulis sudah sampai di tahap sekarang.
8. Kepada pemilik NIM 2010017211033 terimakasih telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir.
9. Kepada Corina, Anggun, Mita, Vio, Ina, dan Fika yang selalu bersama-sama dalam menghadapi penyusunan tugas akhir. Terimakasih atas semangat, dukungan, pengertian, kasih sayang, motivasi, arahan, dan doa selalu menjadi tempat keluh kesah dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya, ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahan untuk menuju perbaikan tugas akhir ini, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Padang, 08 Agustus 2024

Penulis

Angelia Monica Putri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Persepsi .....	7
B. Efektivitas Pelayanan Publik .....	8
1. Efektivitas.....	8
2. Pelayanan.....	9
C. Indikator Efektivitas Pelayanan .....	11
D. Standar Pelayanan Publik.....	15
E. Paspor.....	18
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b> .....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Tempat dan Objek Penelitian .....	21
C. Waktu Pelaksanaan.....	22
D. Populasi dan Sampel .....	22
E. Definisi Operasional Variabel .....	24
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Teknis Analisis Data.....	27
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	29
A. Gambaran Objek Penelitian .....	29
B. Hasil Penelitian .....	44

C. Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN</b> .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pelayanan Keimigrasian (Paspor) .....	2
Tabel 2. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam.....	3
Tabel 3. Definisi Indikator .....	25
Tabel 4. Skala Jawaban Indikator.....	26
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Produktivitas .....	50
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Indikator Efisiensi.....	52
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Indikator Fleksibilitas .....	53
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Indikator Keunggulan .....	54
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Indikator Pengembangan .....	56
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Indikator Kepuasan.....	57
Tabel 14. Rata-rata Tingkat Capaian Responden .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta lokasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.....	30
Gambar 2. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang .....	31
Gambar 3. Tri Fungsi Keimigrasian.....	33
Gambar 4. Logo Imigrasi .....	35
Gambar 5. Struktur Imigrasi kelas I TPI Padang .....	37
Gambar 6. SOP Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Observasi
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 4. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR)
- Lampiran 5. Standar Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu tanggung jawab utama negara adalah melayani masyarakat dengan baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Oleh karena itu jika suatu negara ingin mencapai tujuannya, maka kebijakan publiknya adalah hal yang pertama yang perlu diperbaiki. Sebagai negara yang bergerak menuju negara maju, Indonesia juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu hal yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia menyadari bahwa masyarakat akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran jika sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya, yaitu pelayanan yang lengkap.

Pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai *service provider*. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik menjadi fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, jasa atau fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat agar mudah dijangkau. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Imigrasi adalah lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat. Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang adalah salah satu kantor yang berfokus pada tugas-tugas keimigrasian, termasuk memberikan layanan pengurusan paspor bagi warga yang berminat. Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara yang berfungsi sebagai identitas dan izin perjalanan ke negara lain. Paspor biasanya harus disertakan saat melewati perbatasan suatu negara (Pertiwi et al., 2018).

Pada era globalisasi ini, mobilitas manusia semakin meningkat. Banyak individu yang melakukan perjalanan ke luar negeri untuk berbagai tujuan, seperti pariwisata, studi, bekerja atau keperluan bisnis serta umroh dan haji. Pengurusan paspor merupakan salah satu langkah awal yang harus diambil oleh individu sebelum melakukan perjalanan ke luar negeri. Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi, transportasi dan perekonomian, permintaan paspor semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Pelayanan Keimigrasian (Paspor)**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Permohonan</b>
Januari 2024	3.041
Februari 2024	1.970
Maret 2024	1.177
April 2024	1.305
Mei 2024	1.862

*Sumber:* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Berdasarkan tabel 1. Diatas dapat dilihat bahwa permohonan permintaan paspor cenderung stabil yaitu permintaan permohonan paspor dari masyarakat di tiap bulannya yang mencapai ribuan permohonan paspor. Pada bulan Januari

elayanan paspor memiliki total kuota sebanyak 130 pemohon perhari. Dengan kuota M-Paspor sebanyak 120 pemohon dan pihak imigrasi tersebut memberikan 10 kuota untuk pemohon yang menjadi bagian dari prioritas yaitu lansia, balita, dan penyandang disabilitas. Untuk bulan selanjutnya dari periode Februari – Mei 2024, pelayanan paspor memiliki total kuota sebanyak 100 pemohon perhari. Yang dimana pembagian kuota M-Paspor terdiri dari 90 pemohon dan kuota prioritas sebanyak 10 pemohon.

**Tabel 2. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam**

No.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam
1.	Kabupaten Pesisir Selatan	Kabupaten Agam
2.	Kabupaten Solok	Kabupaten Pasaman
3.	Kabupaten Sijunjung	Kabupaten Pasaman Barat
4.	Kabupaten Dharmasraya	Kabupaten Tanah Datar
5.	Kabupaten Solok Selatan	Kabupaten Limapuluh Kota
6.	Kabupaten Padang Pariaman	Kota Bukittinggi
7.	Kabupaten Kepulauan Mentawai	Kota Padang Panjang
8.	Kota Solok	
9.	Kota Padang	
10.	Kota Sawahlunto	
11.	Kota Pariaman	

*Sumber:* Dokumen Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Berdasarkan tabel 2. Dapat dilihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memiliki wilayah kerja yang lebih luas sebanyak 11 kabupaten/kota dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Agam sebanyak 7 kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Barat. Hal ini dapat membuat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dihadapkan pada situasi bagaimana memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Dalam proses pengurusan paspor, pelayanan yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan lancar dan memenuhi standar yang diterapkan. Pelayanan yang efektif akan memberikan kepuasan kepada pemohon paspor serta mendorong peningkatan kepatuhan terhadap peraturan dan proses yang berlaku.

Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat diamati dari berbagai perspektif dan dapat dinilai dengan berbagai metode serta memiliki keterkaitan yang erat dengan efisiensi (R et al., 2018).

Namun, terdapat beberapa permasalahan terkait persepsi pemohon terhadap efektivitas pelayanan pengurusan paspor. Permasalahan tersebut meliputi pelayanan berbasis online kurang dimengerti oleh masyarakat dan prosedur lanjutan dari tiap-tiap tahap atau proses yang harus dilalui dalam pengurusan paspor. Selanjutnya, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. Dimulai dari sarana pendukung pelayanan permohonan paspor berbasis IT yang masih terbatas yaitu seperti alat scan dokumen (*scanner*), alat scan sidik jari (data biometrik), loket pelayanan yang hanya berjumlah empat loket dan sering terjadi gangguan sistem (*error*) pada saat pengambilan sidik jari. Dan juga jumlah loket tersebut tidak sebanding dengan permohonan paspor setiap harinya. Fasilitas lainnya seperti tempat parkir yang kurang luas dan tempat tunggu pengambilan paspor yang panas.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik memilih judul **“Tinjauan Persepsi Pemohon Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Persepsi Pemohon Terhadap Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**.

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian adalah untuk mengetahui persepsi pemohon terhadap efektivitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi pemohon, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pemohon mengenai layanan pengurusan paspor yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
2. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pengurusan paspor.

3. Bagi peneliti, bermanfaat sebagai pengalaman yang dijadikan suatu pemahaman wawasan dan pola pikir yang lebih baik.
4. Bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuannya dan juga bisa dijadikan sebagai referensi untuk peneliti lain yang mau meneliti dibidang yang sama.