

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

**ANLISIS KEPUASAN PEMOHON TERHADAP FASILITAS DAN
PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

SELPI MARTIANA

171540013

Tugas Akhir Ini Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya



FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

2020

**ANALISIS KEPUASAN PEMOHON TERHADAP FASILITAS DAN
PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**



SELPI MARTIANA

171540013

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS VOKASI DIPLOMA III

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PEMOHON TERHADAP FASILITAS DAN
PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

SELPI MARTIANA

151740013

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada
Program Administrasi Bisnis**

Palembang, Agustus 2020

Fakultas Vokasi

Program Studi Administrasi

Bisnis

Universitas Bina Darma

Pembimbing



Drs. Mukran Roni, M.B.A

Dekan Fakultas Vokasi

Universitas

Darma

Fakultas Vokasi




Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Tugas akhir ini berjudul " Analisis Kepuasan Pemohon Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang ". (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Vokasi Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang). Sudah dipersentasikan di depan komisi penguji pada hari rabu tanggal 02 september 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

Ketua : Drs.H.Mukran Roni, M.B.A ()

Anggota : Irwan Septayuda, S.E., M.Si. ()

Anggota : Akhmad Khudri M.Kom ()

Palembang, September 2020

Fakultas Vokasi

Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi


(Yeni Widyanti, S.E., M.Ak.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SELPI MARTIANA

Nim : 171540013

Program studi : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa,

1. Tugas akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar ahli madya di Universitas Bina Darma ;
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *turnitin* serta diunggah di internet, sehingga bisa diakses publik secara *daring*.
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



SELPI MARTIANA
NIM. 171540013

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui analisis kepuasan pemohon terhadap fasilitas dan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai analisis kepuasan pemohon terhadap fasilitas dan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Sampel dalam penelitian adalah pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, yang berjumlah 33 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, untuk mengukur analisis kepuasan pemohon terhadap fasilitas dan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Hasil penelitian didapatkan *tangible* atau bukti fisik meliputi sarana dan prasarana serta kecanggihan peralatan pelayanan. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan aparatur dalam menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangap) merupakan kerelaan penyedia layanan dalam menolong pengguna layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. *Assurance* (jaminan) menilai kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan agar pengguna layanan merasa aman dan dapat percaya kepada aparatur. *Emphaty* (empati) merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan perhatian terhadap pengguna layanan.

Kata Kunci : Kepuasan, Fasilitas, Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out the analysis of the applicant's satisfaction with the facilities and services at the TPI Palembang Class I Immigration Office. The method in this study using quantitative descriptive is used to provide a clear picture of the analysis of the applicant's satisfaction with the facilities and services at the TPI Palembang Class I Immigration Office. The sample in this study was the applicant at the Palembang Immigration Class I Office, totaling 33 people. The analysis used in this research is descriptive analysis, to measure the analysis of the applicant's satisfaction with the facilities and services at the TPI Palembang Class I Immigration Office. The results obtained tangible or physical evidence including facilities and infrastructure as well as the sophistication of service equipment. Reliability (reliability) is the ability of the apparatus in providing services that have been promised. Responsiveness (responsiveness) is the willingness of service providers to help service users and provide services quickly. Assurance assesses the quality of service by looking at the ability of service providers in providing services so that service users feel safe and can trust the apparatus. Emphaty (empathy) is the ability of the apparatus to pay attention to service users.

Key Words : *Satisfaction, Amenities, Service*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Ketika kau sedang mengalami kesusahan dan bertanya-tanya kemana allah, cukup ingat bahwa seseorang guru selalu diam saat ujian berjalan.

Bila kamu merasa sendiri, ingatlah bahwa Allah SWT selalu menemanimu, Teruslah semangat dan jangan pernah menyerah kepada apapun karena Allah SWT selalu menyertai jalanmu”. (Nourman Ali Khan)

Dan yakinlah bahwa setiap jalanmu itu sudah ada yang menuntun”. (NN)

PERSEMBAHAN KEPADA :

- ❖ Kedua Orang Tuaku Dan Ayah Sambungku Ayahanda (Merri) Ibunda (Arnita) Ayah Sambungku (Makmur)**
- ❖ Ayukku (Mela Mareta) Dan Adikku (Elsa Amalia dan Syaselpa Setiani)**
- ❖ Keluargaku Tercinta Tak Terkecuali**
- ❖ Sahabat Dan Teman-Teman Seperjuanganku**
- ❖ Almamater Yang Kubanggakan**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Selpi Martiana
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Jerambah Rengas, 08 Juni 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jln. Jaya 7 Irg ilham perumahan griya paras jaya Blok A/15
Nomor Telepon/HP : 082127751658
Alamat Email : Selpimartiana1998@gmail.com

Pendidikan formal :

SD (2005-2011) : SD NEGERI 01 JERAMBAH RENGAS
SMP (2011-2014) : SMP NEGERI 02 TULUNG SELAPAN
SMA (2014-2017) : SMA NEGERI 01 PKL.LAMPAM
Perguruan tinggi (2017-2020) : D3 Administrasi Bisnis
Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang

Sertifikat informal :

1. Peringkat 3 semester genap kelas satu SD (2005)
2. Peringkat 2-3 semester ganjil&genap kelas dua SD (2006)
3. Peringkat 3-2 semester ganjil&genap kelas tiga SD (2007)
4. Peringkat 7 kelas IX SMP (2013)
5. Peringkat 3 semester ganjil kelas XI SMA (2015)
6. Peringkat 2 semester genap kelas XI SMA(2016)
7. Peringkat 3 semester ganjil kelas XII SMA(2016)
8. Peringkat 2 semester genap kelas XII SMA(2017)

Sertifikat non formal :

1. Character Building Program 2018
2. Talk Show Akuntansi 2018
3. Express Communication By Fasion 2018
4. TABLE MANNER TRAINING 2018
5. Piagam penghargaan TRY OUT AKBAR 2014
6. BRANTAS (2015)
7. JAMBORE RANTING 2010
8. JAMBORE RANTING 2013

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirrobil'allamin, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan Karunia-NYA juga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pemohon Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang**” adapun tugas akhir ini di buat sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis, fakultas vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Hal itu dikarnakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karna itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sehingga dapat dijadikan bahan masukan bagi penulis di masa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada pihak yang memberikan kebijakan, bimbingan, pengertian, waktu, dorongan, pengarahan dan pemikiran dalam penulisan tugas akhir ini kepada :

- Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
- Rabin IbnuZainal, S.E, M.,Sc., Ph.D , selaku Dekan Fakultas Administrasi bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
- Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.
- Drs. Mukran Roni, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu bimbingan dan petunjuk dalam penulisan tugas akhir ini.

- Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis.
- Kepada orang tuaku dan keluargaku yang tak henti-hentinya membimbingku.
- Kepada seseorang yang selalu mensupport dan memberi semangat kepada saya
- Semua teman-teman ku yang telah memberikan arahan dan motivasi
- Kampusku tercinta yang telah banyak memberikan pengalaman berharga selama penulis menimba ilmu di Universitas Bina Darma ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih , semoga Tuhan yang Maha Esa, membalas berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapat lindungan dan kasih saying. Aamiin ya Rabbal Alamin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang , Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTACK | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| DAFTAR WIRAYAT HIDUP | vii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | |
| 2.1 Tinjauan Objek Penelitian..... | 8 |
| 2.1.1 Sejarah Umum Perusahaan | 8 |
| 2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan | 10 |
| 2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi..... | 10 |
| 2.1.4 Visi, Misi dan Motto | 15 |
| 2.1.5 Janji Pelayanan Perusahaan dan Panca Bhakti Insan Imigrasi . | 16 |

| | |
|---|----|
| 2.1.7 Daftar Pegawai Berdasarkan Seksi/ Subsidi | 16 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 18 |
| 2.2.1 Kepuasan..... | 18 |
| 2.2.2 Fasilitas | 22 |
| 2.2.3 Pelayanan | 25 |
| 2.2.4 Imigrasi | 30 |
| 2.2.5 Paspor | 31 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 34 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian | 37 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.2.1 Sumber Data | 37 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 39 |
| 3.4 Desain Penelitian | 40 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 43 |
| Fasilitas Pelayanan | 43 |
| 4.1.1 Jenis Kelamin | 44 |
| 4.1.2 Umur..... | 45 |
| 4.1.3 Pendidikan..... | 46 |
| 4.1.4 Pekerjaan | 47 |
| 4.1.5 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Nyata Atau <i>Tangibles</i> | 48 |
| 4.1.6 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Keandalan atau <i>Reliability</i> | 49 |
| 4.1.7 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Daya Tanggap atau <i>Responsiveness</i> | 50 |
| 4.1.8 Distribusi Jawaban Responden Menurut Kepastian atau | |

| | |
|---|----|
| <i>Assurance</i> | 51 |
| 4.1.9 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Empati atau | |
| <i>Emphaty</i> | 52 |
| 4.2 Pembahasan | 53 |
| 4.2.1 <i>Tangible</i> (bukti fisik)..... | 53 |
| 4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan) | 55 |
| 4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)..... | 56 |
| 4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) | 58 |
| 4.2.5 <i>Emphaty</i> (Empati) | 59 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 61 |
| 5.2 Saran... .. | 62 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 2.1.6 Daftar Seluruh Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang | 17 |
| Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| Tabel 4.1.1 Fasilitas Pelayanan Penerbitan Paspor | 43 |
| Tabel 4.1.2 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin | 44 |
| Tabel 4.1.3 Jumlah Responden Menurut Umur..... | 45 |
| Tabel 4.1.4 Jumlah Responden Menurut Pendidikan..... | 46 |
| Tabel 4.1.5 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan | 47 |
| Tabel 4.1.6 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Nyata Atau <i>Tangibles</i> | 48 |
| Tabel 4.1.7 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Keandalan atau <i>Reliability</i> | 49 |
| Tabel 4.1.8 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Daya Tanggap atau <i>Responsiveness</i> | 50 |
| Tabel 4.1.9 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Kepastian atau <i>Assurance</i> | 51 |
| Tabel 4.1.10 Distribusi Jawaban Responden Menurut Empati atau <i>Emphaty</i> | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi..... | 10 |
| Gambar 3.4 Bagan Kerangka Pikir..... | 42 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Lembar konsultasi
3. Formulir Permohonan Judul Tugas
4. Surat Permohon Magang Mahasiswa
5. Komfirmasi Surat Balasan
6. Sertifikat Magang
7. Formulir Penilaian Praktik Kerja Lapangan
8. Foto Penyebaran Kuesioner Dan Fasilitas
9. Surat Keterangan Pembimbing
10. Permohonan Surat Pengantar