

**PROSEDUR PELAYANAN DALAM HAL PENERBITAN PASPOR  
REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG**



**Tugas akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada  
Program Studi Administrasi bisnis Universitas Bina Darma**

**PETTA DATU WIJAKSANA**

**161540003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2019**



**PROSEDUR PELAYANAN DALAM HAL PENERBITAN PASPOR  
REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG**

**Petta Datu Wijaksana**

**161540003**

**Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Administrasi bisnis Universitas Bina Darma**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PROSEDUR PELAYANAN DALAM HAL PENERBITAN PASPOR  
REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG**

**PETTA DATU WIJAKSANA**

**161540003**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada Program studi Administrasi Bisnis**

**Palembang, September 2019  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Vokasi**

**Dekan,**

**Pembimbing**



**Helda Yudiasuti, M.Kom**



Universitas Singaperbangsa Karawang  
Fakultas Vokasi

**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, PhD**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul “PROSEDUR PELAYANAN DALAM HAL PENERBITAN PASPOR REPUBLIK INDONESIA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG” oleh Petta Datu Wijaksana 161540003. Telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari : Rabu, 14 Agustus 2019.

### Komisi Penguji

1. Helda Yudiasuti, M.Kom
2. Marlindawati, M.M., M.Kom
3. Dinny Komalasari, M.Kom

Ketua

Sekretaris

Anggota



Mengetahui,

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,



Fitriasuri, S.E., Ak., M.M

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Petta Datu Wijaksana

Nim : 161540003


Dengan ini Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya) di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di kutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga diakses publik.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan bersungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, September 2019

METERAI  
TEMPEL  
TGL 20  
00854AFF951828672  
6000  
ENAM RIBURUPIAH

  
Yang menyatakan  
Petta Datu Wijaksana

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

**“Rahmat sering datang kepada kita dalam keadaan sakit, Kehilangan, dan kecewa, tetapi jika kita sabar, kita akan menuai hasilnya” (penulis).**

**“Tidak ada masalah yang tidak bisa di selesaikan selama ada komitmen untuk menyelesaikannya” (penulis).**

**“Hari ini saya memang kalah, tetapi suatu saat nanti saya pasti menang” (penulis).**

### **Persembahan:**

- **Kedua orang tuaku**
- **Saudaraku**
- **Dosen pembimbingku**
- **Sahabat-sahabat dan semua teman-teman program studi Administrasi Bisnis angkatan2016**
- **Almamaterku**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur penerbitan paspor Republik Indonesia pada kantor imigrasi kelas 1 Palembang Sub bagian Lantaskim. Metode penelitian yang digunakan metode analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Dari hasil penelitian ini jika dilihat dari tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan dalam hal penerbitan paspor ditinjau dengan menggunakan POAC ( *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling* ) sebagai langkah untuk menentukan tujuan pada kasus prosedur .pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia berdasarkan standarisasi pada kantor imigrasi kelas 1 Palembang dan menyebarkan kuisisioner pada pemohon yang dijadikan responden. Kesimpulan dari hasil pembahasan Prosedur pelayanan dalam hal penerbitan paspor Republik Indonesia pada kantor imigrasi kelas 1 Palembang sudah dapat dikatakan dengan kategori kuat atau baik dengan skor 68% walaupun angka persentase belum sesuai dengan yang diharapkan,karena masih banyak responden yang menilai dibawah rata-rata.

**Kata kunci:** Paspor, Prosedur, Pelayanan,Imigrasi

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the procedure for issuing passports of the Republic of Indonesia at the Palembang first class immigration office in the Lantaskim Subdivision. The research method used is qualitative and quantitative analysis methods. From the results of this study, if seen from the responses of respondents regarding service procedures in the case of passport issuance reviewed by using POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling) as a step to determine the objectives in the case of procedures. The service for issuing passports of the Republic of Indonesia based on standardization at the class immigration office 1 Palembang and distributing questionnaires to applicants who were made respondents. The conclusion from the discussion of the service procedure in the case of the issuance of the Republic of Indonesia passport at the Palembang first class immigration office can already be said with a strong or good category with a score of 68% even though the percentage figures are not as expected, because there are still many respondents who rate below average.*

**Keywords:** *Passport, Procedure, Service, Immigration*



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur serta terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat,rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Prosedur Pelayanan Dalam Hal Penerbitan Paspor Republik Indonesia Berdasarkan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas 1Palembang”**.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas akhir ini kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana.,M.Pd.,M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak Rabin Ibnu Zainal,SE.,M.Sc.,Ph.D Selaku Dekan fakultas Vokasi Universitas Bina DarmaPalembang
3. Ibu Fitriasuri,S.E.,Ak.,M.M selaku ketua program studi Administrasi Bisnis Universitas Bina DarmaPalembang.
4. Ibu Helda Yudiastuti,M.Kom Selaku Pembimbing dalam penulisan Tugas AkhirIni.
5. Bapak Chandra Supriyansyah,Ibu Farida, Bapak Yani, Bapak Iskandar, Ibu Anggun dan seluruh pegawai kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yang tidak bisa di sebutkansatu-persatu.
6. Kedua Orang Tua ku tercinta Bapak Syafruddin Syukur dan Ibu Dewi Mukhitoh Serta Saudara ku A'do Praeyoga Qaltaushi terima kasih atas semangat danmotivasinya.
7. Sahabat-sahabat ku Nurul fitri, Bella Alia shagina, Hasana, Firnadya, Ria Kumala serta seluruh teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan2016

8. Almamaterku
9. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, pendapat, dukungan, semangat, motivasi dan doa demi terwujudnya Tugas Akhir ini yang tidak dapat di sebutkan satu persatu serta Yang selalu bersamaku Imam VitraYogi.

Semua bantuan dari seluruh pihak mendapat ridho dan berkat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakanebaik-baiknya.

Palembang, September2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMANJUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMANPENGESEAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMANPERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURATPERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTODANPERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTARISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTARGAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTARTABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTARLAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 IdentifikasiMasalah.....	2
1.3 Permasalahan danRuangLingkup.....	3
1.4 Metodologipenelitian	
1.4.1 Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif.....	3
1.4.2 Metode pengumpulan data.....	4
1.5 Tujuan dan Manfaat penelitian	
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.5.2 Manfaat penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Umum Perusahaan.....	8
2.1.1 Visi, Misi, Motto, Kebijakan mutu dan janji layanan kantor imigrasi kelas 1 Palembang.....	10
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	11
2.3 Job Description.....	12
2.4 Lokasi Perusahaan.....	16

### **BAB III PEMBAHASAN**

3.1 Landasan Teori.....	17
3.1.1 Imigrasi.....	17
3.1.2 Papar.....	18
3.1.2.1 Jenis Papor Republik Indonesia.....	18
3.1.2.2 Kegunaan Halaman Papor Republik Indonesia.....	21
3.1.2.3 Persyaratan permohonan Papor Republik Indonesia.....	22
3.1.3 Prosedur.....	23

3.1.3.1 Sifat, ciri dan prinsip Prosedur.....	25
3.1.4 Pelayanan Publik.....	26
3.1.4.1 Standar pelayanan publik.....	27
3.2 Hasil Penelitian.....	29
3.2.1 Tahap Perencanaan ( <i>Planning</i> ).....	29
3.2.1.1 Standar pelayanan publik pada kantor imigrasi kelas I TPIP Palembang.....	30
3.2.2 Tahap pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ).....	33
3.2.2.1 Kuisioner.....	33
3.2.2.2 <i>Flow Chart</i> Prosedur secara langsung.....	34
3.2.2.3 <i>Flow Chart</i> diagram secara langsung.....	42
3.2.2.4 <i>Flow Chart</i> Prosedur secara online.....	44
3.2.2.5 <i>Flow Chart</i> diagram secara online.....	56
3.2.3 Tahap Tindakan ( <i>Actuating</i> ).....	59
3.2.3.1 Pedoman Kuisioner.....	59
3.2.4 Tahap Penentuan ( <i>Controlling</i> ).....	63
3.2.4.1 Perhitungan.....	63
3.2.4.2 Hasil Perhitungan.....	67
3.2.4.3 Pembahasan.....	69

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan.....	71
4.2 Saran.....	72

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	11
3.1 Formulir Surat Perjalanan Dinas Republik Indonesia.....	35
3.2 Surat Pernyataan.....	36
3.3 Pemeriksaan Dokumen.....	36
3.4 Nomor Antrian Paspor.....	37
3.5 Kegiatan foto, sidik jarid dan wawancara.....	37
3.6 Bukti Tanda Terima permohonan.....	38
3.7 Proses verifikasi dan adjudikasi.....	38
3.8 Pencetakan Paspor.....	39
3.9 Uji kualitas Paspor.....	39
3.10 Tandatangan pejabat.....	40
3.11 Scan Penyerahan.....	40
3.12 Filling cabinet.....	41
3.13 Resi pembayaran dan tandabukti pemohon.....	41
3.14 Penyerahan paspor pemohon.....	42
3.15 Berkas Pemohon.....	42
3.16 Aplikasi Layanan Online.....	44
3.17 Akun Pendaftaran.....	45
3.18 formulir pendaftaran.....	46
3.19 Beranda Akun.....	46
3.20 Daftarkan kantor migrasi.....	47
3.21 waktu kedatangan.....	47
3.22 Kuota pendaftaran.....	48
3.23 Resi Kedatangan.....	48
3.24 Formulir Surat Perjalanan Dinas Republik Indonesia.....	49
3.25 Surat pernyataan.....	49
3.26 Pemeriksaan Dokumen.....	50
3.27 Nomor antrian Paspor.....	50
3.28 Kegiatan foto, sidik jarid dan wawancara.....	51
3.29 Bukti Tanda Terima permohonan.....	51
3.30 Proses verifikasi dan adjudikasi.....	52
3.31 Pencetakan Paspor.....	52
3.32 Uji kualitas Paspor.....	53
3.33 Tandatangan pejabat.....	53
3.34 Scan Penyerahan.....	54
3.35 Filling cabinet.....	54
3.36 Resi pembayaran dan tandabukti pemohon.....	55
3.37 Penyerahan paspor pemohon.....	55
3.38 Berkas Pemohon.....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 <i>Flowchart</i> Prosedursecaralangsung.....	36
3.2 <i>Flowchart</i> ProsedursecaraOnline.....	39
3.3 Keterangan Pada FlowChart.....	40
3.4 HasilJawaban Responden.....	42
3.5 Skalapengukuran Likert.....	46
3.6 Kriteria Interpretasi Skor.....	47
3.7 Perhitungan.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan pengajuan Judul TA (Tugas Akhir)
2. Permohonan surat pengantar Tugas Akhir(TA)
3. Surat izin penelitian
4. Permohonan izin penelitian
5. Formulir penilaian magang
6. Lembar konsultasi
7. Surat keputusan(SK)
8. Formulir perbaikan penulisan tugas akhir
9. Surat keterangan lulus ujian tugas akhir
10. Sertifikat tabel manner
11. Sertifikat magang
12. Sertifikat Toefl
13. Sertifikat career coaching
14. Turnitin Tugas Akhir
15. Turnitin Jurnal