



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : FENNY IDRIANI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811033
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

Tanggal Lulus : 26 September 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,

LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : FENNY IDRIANI
Nim : 1810090811033
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

Disetujui oleh :

Pembimbing I



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Pembimbing II



LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

PERNYATAAN KEBENARAN

Nama : FENNY IDRIANI
No. Mahasiswa : 1810090811033
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
dan seluruh sumber yang dikutip
maupun rujukan telah saya nyatakan
dengan benar



FENNY IDRIANI

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya, baik berupa kesehatan, kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, untuk itu kritik dan saran penulis harapkan demi hasil yang lebih baik lagi.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak atas bantuan dan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos.,M.Si selaku Ketua STIA lancang Kuning Dumai yang telah memberikan kesempatan dalam menempuh pendidikan pada STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos.,M.Si selaku Pembantu Ketua STIA Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis.
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara STIA Lancang Kuning Dumai yang telah memberikan motivasi kepada penulis serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan motivasi, masukan dan meluangkan waktu, untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Lilis Wahyuni, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi, masukan dan meluangkan waktu, untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang telah banyak memberikan pengetahuan dalam proses pembelajaran serta dorongan semangat kepada penulis.
6. Bapak Rejeki Putra Ginting, S.H.,M.Hum selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, beserta seluruh pegawai pelaksana pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yang telah memberikan rekomendasi untuk penelitian dan telah membantu dalam penelitian penulis.
7. Kedua orang tuaku tercinta, Papa Ichsan Fredy dan Mama Maslina sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepadaku serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan ku selama menempuh pendidikan sehingga aku dapat menyelesaikan studi S.1 di STIA Lancang Kuning Dumai. Kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan hidupku. Semoga Allah senantiasa memuliakan kalian baik didunia maupun diakhirat.
8. Fenny Idriani, *last but not least*, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap

prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Atas bantuan dari semua pihak, penulis mendoakan semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT serta tetap menjadi suatu kenangan yang tidak akan terlupakan bagi penulis di masa mendatang. Akhir kata semoga penulisan ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang mempelajarinya.

Dumai, 29 Agustus 2023
Penulis

FENNY IDRIANI
NIM: 1810090811033

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

PERNYATAAN KEBENARAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR DIAGRAM	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	24
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	25
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Konsep Teori.....	26
B. Operasional Variabel Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Jenis dan Sumber Data	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Teknik Analisa Data.....	45

BAB IV GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

A. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.....	48
B. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	52
C. Keadaan dan Komposisi Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	60
D. Sarana dan Prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	64

BAB V ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

A. Identitas Responden	67
B. Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.....	70
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	95

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan	98
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jenis Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023	17
Tabel I.2	Jumlah Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2020-2022	20
Tabel III.1	Keadaan Populasi dan Sampel pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023.....	43
Tabel IV.1	Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023.....	61
Tabel IV.2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Umur pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023	62
Tabel IV.3	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Dumai Tahun 2023.....	63
Tabel IV.4	Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023.....	64
Tabel IV.5	Sarana dan Prasarana pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Tahun 2023	65
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	69
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	70
Tabel V.4	Tanggapan Responden terhadap <i>Tangible</i> (berwujud) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.....	73

Tabel V.5	Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i> (kehandalan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai ...	77
Tabel V.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai .	81
Tabel V.7	Tanggapan Responden terhadap <i>Assurance</i> (jaminan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.....	85
Tabel V.8	Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i> (empati) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.....	89
Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	92

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Alur Pelayanan Pengurusan/Penggantian Paspor dengan Antrian Online Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	7
Bagan I.2	Alur Pelayanan Pengurusan/Penggantian Paspor Melalui Walk In (prioritas) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	12
Bagan I.3	Alur Pelayanan Pengurusan/Penggantian Paspor Orang Sakit pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	14
Bagan I.4	Alur Pelayanan Pengurusan/Penggantian Paspor Hilang/Rusak/Perubahan Data Diri pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	15
Bagan IV.1	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai ..	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS	8
Gambar I.2	Aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS	9
Gambar I.3	Pengajuan Permohonan pada Aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS	10
Gambar I.4	Pemilihan Lokasi dan Jadwal Pengurusan Paspor pada Aplikasi M-Paspor di Smartphone atau Tablet Android/IOS	11
Gambar 1.5	Ruang Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	21
Gambar 1.6	Pemberitahuan oleh Kanim Dumai Terkait Aplikasi M- Paspor Error Melalui Media Sosial	22
Gambar 1.7	Pemberitahuan oleh Kanim Dumai Terkait Sistem Error Melalui Media Sosial	23

DAFTAR DIAGRAM

Diagram V.1 Persentase Tanggapan Responden terhadap <i>Tangible</i> (Berwujud) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.....	74
Diagram V.2 Persentase Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai ..	78
Diagram V.3 Persentase Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.....	82
Diagram V.4 Persentase Tanggapan Responden terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	86
Diagram V.5 Persentase Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i> (Empati) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	90
Diagram V.6 Rekapitulasi Persentase Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	93
Diagram V.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai	94

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 011/KPTS/STIA-LK/D/I/2023 tanggal 24 Januari 2023 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 011/KPTS/STIA-LK/D/1/2023 tanggal 24 Januari 2023 Perihal Rekomendasi Penelitian.
3. Surat Pemerintah Kota Dumai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 0037/SKP/DPMPTSP/II/2023 tanggal 28 Februari 2023 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi.
4. Surat Keterangan Selesai Meneliti pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai Nomor: W4.IMI.IMI.4-UM.01.01-2114 tanggal 23 Agustus 2023.
5. Angket Penelitian.
6. Lembaran Data Penelitian.
7. Daftar Konsultasi Bimbingan Mahasiswa.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 23/KPTS/STIA-LK/D/IX/2023 Tanggal 20 September 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Selasa Tanggal Dua puluh Enam bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : **FENNY IDRIANI**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811033**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI**

Tanggal Ujian : 26 September 2023
Waktu Ujian : 08:00-09:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)

2. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HJERIAH, S.Sos., M.Si

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

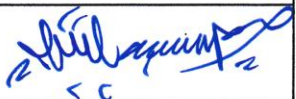
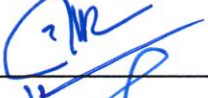
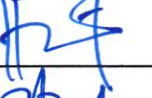
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Selasa Tanggal Dua puluh Enam bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

Nama : **FENNY IDRIANI**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811033**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI**

Hasil : **B (Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 26 September 2023

Mengetahui :

STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 26 September 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **FENNY IDRIANI**
No. Induk Mahasiswa : **1810090811033**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

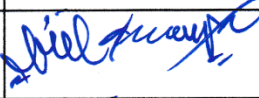
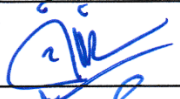
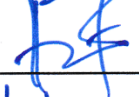
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (3), Huruf (B)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua		23/10-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris		23/10-23
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		25/10-2023
4.	LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si	Anggota		23/10-2023

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

JL. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 011/STIA-LK/D/I/2023

Dumai, 24 Januari 2023

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Bapak Walikota Dumai

C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai

di-

DUMAI

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : FENNY IDRIANI
No. Induk Mahasiswa : 1810090811033
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR
DIKANTOR IMIGRASI KELAS II TPI DUMAI

Yang dilakukan di Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.



Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 11/KPTS/STIA-LK/D/II/2023

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.
4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.
5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.
6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk Sdri. DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan Sdri. LILIS WAHYUNI, S.Sos., M.Si Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama FENNY INDRIANI /1810090811033 dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 24 Januari 2023

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360
D U M A I

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0037/SKP/DPMTSP/II/2023

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning - Kota Dumai Nomor : 011 / STIA - LK / D / I / 2023 Tanggal 24 Januari 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **FENNY IDRIANI**
No. Induk Mahasiswa : 1810090811033
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Patimura Kel. Laksamana Kec. Dumai Kota Kab/Kota Dumai
Nomor Telp : 081366136310

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

**" ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR DIKANTOR IMIGRASI KELAS II
TPI KOTA DUMAI "**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 28 Februari 2023

Kepala


HENDRA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660724 198602 1 002





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH RIAU

KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

Jalan Yos Sudarso No.2 Buluh Kasap Dumai Timur 28814

Telepon : (0765) 31280, 4300377

Laman : kanimdumai.kemenkumham.go.id Surel : knm.dumai@kemenkumham.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : W4.IMI.IMI.4 -UM.01.01-2114

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SOEGIYANTO,S.H.
NIP : 197304251999031001
Jabatan : Kepala Subbagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FENNY INDRIANI
NIM : 1810090811033
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning - Dumai

Sehubungan rekomendasi Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, Nomor : 0037/SKP/DPMPTSP/II/2023 tanggal 28 Februari 2023 tentang pelaksanaan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data untuk bahan skripsi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa an. FENNY INDRIANI, telah melakukan penelitian/pengumpulan data dari tanggal 01 April 2023 s/d 31 Juli 2023 untuk bahan skripsi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dumai, 23 Agustus 2023

An. Kepala Kantor



Soegiyanto

NIP.197304251999031001

ANGKET PEGAWAI

A. PERMOHONAN

No. Angket:

Perihal : Permohonan pengisian
angket

Dumai, Juni 2023

Kepada Yth,
Bapak/Ibu pegawai
Kantor Imigrasi Kelas I
TPI Dumai

Di-
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, dimana merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) maka penulis mohon kepada Bapak/Ibu sebagai responden dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan. Adapun pernyataan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai."

Pengisian Angket penelitian ini tidak mempengaruhi karier atau pekerjaan Bapak/Ibu, karena jawaban Bapak/Ibu hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jaga kerahasiannya. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Demikian permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terimakasih.

Hormat Penulis

Fenny Idriani

NIM: 1810090811033

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI**

B. Identitas Responden:

Nama :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Umur :
Pekerjaan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu untuk dijawab seluruh pertanyaan yang disediakan.
2. Beri tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu:
 - a. Sangat Baik (SB) diberi skor : 5
 - b. Baik (B) diberi skor : 4
 - c. Cukup Baik (CB) diberi skor : 3
 - d. Kurang Baik (KB) diberi skor : 2
 - e. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

D. Angket

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SB	B	CB	KB	TB
1.	Kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan.					
2.	Proses layanan tempat dalam melakukan pelayanan.					
3.	Ketersediaan fasilitas tempat pelayanan saat pemohon berada di ruang tunggu.					
4.	Kecakapan pegawai dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan melalui m-paspor maupun walk-in.					
5.	Keahlian pegawai dalam menggunakan sistem layanan elektronik dalam proses pelayanan.					
6.	Kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses layanan sesuai SOP.					
7.	Kemampuan pegawai dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.					
8.	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.					
9.	Pegawai merespon setiap keluhan pemohon yang melakukan pelayanan.					
10.	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
11.	Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.					
12.	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					
13.	Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).					
14.	Pegawai mendahulukan kepentingan pemohon.					
15.	Pegawai memahami kebutuhan pemohon secara spesifik.					

Saran:

.....

.....

.....

.....

ANGKET MASYARAKAT

A. PERMOHONAN

No. Angket:

Perihal : Permohonan pengisian
angket

Dumai, Juni 2023
Kepada Yth,
Bapak/Ibu masyarakat
Kantor Imigrasi Kelas I
TPI Dumai

Di-
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai, dimana merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) maka penulis mohon kepada Bapak/Ibu sebagai responden dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan. Adapun pernyataan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai."

Pengisian Angket penelitian ini tidak mempengaruhi karier atau pekerjaan Bapak/Ibu, karena jawaban Bapak/Ibu hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban angket ini akan penulis jaga kerahasiannya. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Demikian permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terimakasih.

Hormat Penulis

Fenny Idriani
NIM: 1810090811033

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI**

B. Identitas Responden:

Nama :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Umur :
Pekerjaan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu untuk dijawab seluruh pertanyaan yang disediakan.
2. Beri tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu:
 - a. Sangat Baik (SB) diberi skor : 5
 - b. Baik (B) diberi skor : 4
 - c. Cukup Baik (CB) diberi skor : 3
 - d. Kurang Baik (KB) diberi skor : 2
 - e. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

D. Angket

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SB	B	CB	KB	TB
1.	Kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan.					
2.	Proses layanan tempat dalam melakukan pelayanan.					
3.	Ketersediaan fasilitas tempat pelayanan saat pemohon berada di ruang tunggu.					
4.	Kecakapan pegawai dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan melalui m-paspor maupun walk-in.					
5.	Keahlian pegawai dalam menggunakan sistem layanan elektronik dalam proses pelayanan.					
6.	Kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses layanan sesuai SOP.					
7.	Kemampuan pegawai dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.					
8.	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.					
9.	Pegawai merespon setiap keluhan pemohon yang melakukan pelayanan.					
10.	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
11.	Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.					
12.	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					
13.	Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).					
14.	Pegawai mendahulukan kepentingan pemohon.					
15.	Pegawai memahami kebutuhan pemohon secara spesifik.					

Saran:

.....

.....

.....

.....

LEMBARAN DATA PENELITIAN
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA DUMAI

No.	Indikator 1 Tangible			Indikator 2 Reliability			Indikator 3 Responsiveness			Indikator 4 Assurance			Indikator 5 Empathy		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3
9	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	3
12	4	5	2	2	5	5	5	3	2	5	5	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	3	2	2	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3
15	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3
17	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
18	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	5	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4
21	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
22	3	2	2	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	2	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
25	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4
26	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
29	4	5	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
31	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
32	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
33	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3
34	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
35	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
36	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4
37	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
38	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
39	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
42	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	4
43	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	1	3
45	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
46	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
47	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
48	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4
49	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50	4	5	4	4	3	2	1	3	2	4	3	3	4	3	3
51	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4
52	3	4	5	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3
53	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
54	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3
55	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
56	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
57	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4
58	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3
60	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
61	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4
62	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3
63	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3
64	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2
65	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
66	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
67	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2
68	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
69	3	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2
70	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3
71	2	5	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
72	5	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
73	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
74	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3
77	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
79	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
80	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
81	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
82	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
83	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
84	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2
85	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3

Kategori Tanggapan Responden :

Keterangan n	TANGIBLE			RELIABILITY			RESPONSIVENESS			ASSURANCE			EMPATHY		
	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C	Sub A	Sub B	Sub C
Jumlah	20	45	35	20	45	25	20	15	25	25	35	20	15	20	10
B	204	244	240	184	152	204	288	288	280	292	272	328	348	352	348
Jumlah		688			540			856			892			1.048	
CB	273	201	237	270	288	276	213	228	216	213	210	189	174	150	180
Jumlah		711			834			657			612			504	
KB	12	32	14	26	20	10	10	2	10	8	16	8	10	20	8
Jumlah		58			56			22			32			38	
TB	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0
Jumlah		1			0			3			0			1	
Jml Frek	510	522	526	500	505	515	532	534	532	532	534	532	547	543	546
Total Frek		1558			1520			1598			1616			1636	
Total								7928							

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : FENNY IDRIANI
NOMOR MAHASISWA : 1810090811033
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI DUMAI
NAMA PEMBIMBING I : DILA ERLIANTI, S.Sos.,M.Si

Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Sabtu, 03/06/2023	- Menyerahkan Surat Keterangan penunjukkan Dosen Pembimbing - Mengoreksi BAB I - Proses pengecekan gejala masalah dan SOP pelayanan berdasarkan acuan yang berlaku - Memberi sub judul pada bagan dan tahun dalam melakukan pengurusan paspor menggunakan M-Paspor	
Selasa, 13/06/2023	- Menyerahkan BAB I s/d BAB III untuk bahan koreksi, - Persetujuan/ACC Rumusan Masalah - Persetujuan/ACC Teori - Lanjut penyusunan sub indikator untuk angket	
Rabu, 14/06/2023	- Memperbaiki beberapa penulisan sub indikator - Disarankan untuk membuat lembaran angket	
Jum'at, 16/06/2023	- Menyerahkan lembaran angket - Memperbaiki lembaran angket	

	• Memperlihatkan hasil perbaikan angket (penyesuaian sub indikator dengan penjabaran indikator)	
Senin, 26/06/2023	• Menyetujui angket penelitian untuk disebarakan kepada responden • Kembali ke pembimbing II untukan melanjutkan penulisan BAB IV	
Senin, 24/07/2023	• Mengoreksi BAB IV • Mengoreksi BAB V • Pemeriksaan pembuatan tabel dan jumlah data • Pemeriksaan pembuatan keterangan kalimat untuk tabel	
Sabtu, 29/07/2023	• Memperbaiki penulisan BAB I, II, III, dan IV • Melakukan perbaikan pada BAB V • Mencocokkan jumlah data dengan lembar data • Mengoreksi pembuatan interval untuk kategori tabel data	
Selasa, 15/08/2023	• Memperlihatkan hasil perbaikan BAB V • Melanjutkan pemeriksaan kepada pembimbing II untuk melanjutkan penulisan BAB VI • Buat abstrak dan kelengkapan lainnya	
Kamis, 24/08/2023	• Mengumpulkan skripsi untuk dipelajari pembimbing • Memperbaiki penulisan pada judul pernyataan kebenaran	
Jum'at, 25/08/2023	• Meredaksi penulisan pada tanggapan responden pada BAB V	

Senin, 28/08/2023	• ACC BAB I s/d BAB VI • Melanjutkan kepada pembimbing II	
Selasa, 29/08/2023	• Persetujuan/ACC Skripsi dari pembimbing	

Dumai, 29 Agustus 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : FENNY IDRIANI
NOMOR MAHASISWA : 1810090811033
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
PENGURUSAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI DUMAI
NAMA PEMBIMBING II : LILIS WAHYUNI, S.Sos, M.Si

Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Kamis, 22/02/2023	- Menyerahkan Surat Keterangan penunjukkan Dosen Pembimbing - Menyerahkan BAB I, II, III - Koreksi BAB I (menambahkan beberapa redaksi tentang paspor)	
Sabtu, 25/02/2023	- Memperbaiki beberapa penulisan yang kurang tepat - Menyusun kembali tahapan manual dan online pengurusan paspor - Mengkoreksi BAB I tentang penguatan latar belakang gejala masalah	
Kamis, 11/05/2023	- Menambahkan UU pada SOP - Mencocokkan teori yang digunakan sebagai operasional variabel - Memperbaiki penulisan populasi dan sampel - Mengubah penyajian analisa data	

Sabtu, 20/05/2023	• ACC Teori • ACC Gejala masalah untuk dilanjutkan pemeriksaan ke Pembimbing I	7
Rabu, 29/05/2023	• Mengecek konsep operasional variable • Mencari 3 referensi jurnal tentang kualitas pelayanan • Mengecek penulisan sumber data	7
Selasa, 13/06/2023	• Mencari kembali jurnal yang berkaitan dengan indikator yang digunakan • Melakukan pengecekan kembali pada penulisan	7
Senin, 19/06/2023	• Penyerahan contoh jurnal untuk pemilihan indikator • Mengecek kerapian penulisan • Melakukan penyusunan angket • Menambahkan beberapa kalimat pada sub indikator	7
Selasa, 27/06/2023	• Menyerahkan lembaran angket • Pengecekan sub indikator • ACC/Persetujuan angket untuk disebarakan • Rekomendasi ke pembimbing I	7
Selasa, 04/07/2023	• ACC BAB I s/d BAB III untuk dilanjutkan penulisan BAB IV • Menyinkronkan telaah pustaka dengan daftar pustaka • Menyusun penulisan daftar pustaka sesuai dengan abjad	7
Sabtu, 15/07/2023	• ACC BAB IV • Mengkoreksi penulisan keterangan dalam penyajian data	7

Sabtu, 22/07/2023	• Menyerahkan BAB V • Melakukan penghitungan skor pada setiap tabel • Menghitung persentase pada setiap diagram • Mencocokkan jumlah data dengan lembar data data • Rekomendasi ke pembimbing I	7
Senin, 31/07/2023	• Mengkoreksi penulisan dalam penyajian data • Revisi faktor pendukung dan faktor penghambat • ACC BAB V lanjut penulisan ke BAB VI	7
Selasa, 08/08/2023	• Pengecekan kembali BAB I – VI dengan memperlihatkan mekanisme penulisan, penggunaan bahasa dan sebagainya dalam kemasan yang lengkap • Melengkapi abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar diagram, dan daftar lampiran	7
Selasa, 15/08/2023	• Pengecekan kembali BAB I – VI dengan memperlihatkan mekanisme penulisan, penggunaan bahasa dan sebagainya dalam kemasan yang lengkap • Memperbaiki abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar diagram, dan daftar lampiran	7
Selasa, 22/08/2023	• Pengecekan kembali BAB I – VI dengan memperlihatkan mekanisme penulisan, penggunaan bahasa dan sebagainya dalam kemasan yang lengkap • Memperbaiki abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar diagram, dan daftar lampiran	7

Rabu, 23/08/2023	• ACC BAB I s/d BAB VI • Direkomendasikan untuk dilanjutkan pemeriksaan skripsi ke Pembimbing I	1
Selasa, 29/08/2023	• ACC/persetujuan skripsi dari Pembimbing	2

Dumai, 29 Agustus 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

BIOGRAFI PENULIS



Penulis, Fenny Idriani S.A.P lahir pada tanggal 02 Juni 2000 di Dumai, Kelurahan Laksamana Dumai Kota, Kota Dumai, yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara Bapak Ichsan Fredy dan Ibu Maslina memulai pendidikan pada tahun 2006.

Di Sekolah Dasar Negeri 004 Karang Anyer, Lulus pada tahun 2012 dan meneruskan Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Dumai lulus pada tahun 2015. Melanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Dumai Lulus pada tahun 2018 kemudian melanjutkan program S-1 Di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai , Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Pada September 2018 s/d September 2023.

Dengan motivasi yang tinggi, ketekunan untuk terus belajar dan berdoa serta usaha yang besar untuk menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2023, dengan judul skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai”. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif dan menambah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi dunia pendidikan dan sesama.