

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASPOR TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 NON
TPI BOGOR**

**(Jl. A. Yani No.19, RT.03/RW02, Tanah Sareal, Kec. Tanah Sareal, Kota
Bogor, Jawa Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:
ADITYA PRATAMA RACHIM
044117215**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
NOVEMBER 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

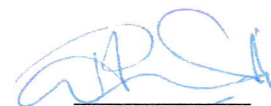
Nama : Aditya Pratama Rachim
NPM : 044117215
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Non TPI Bogor (Jl. A. Yani No.19, RT.03/RW.02, Tanah Sareal, Kec. Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

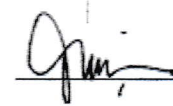
Pembimbing I : Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607



Pembimbing II : Nutriana Rizkawati, M.Si
NIK: 1 1110 033 513

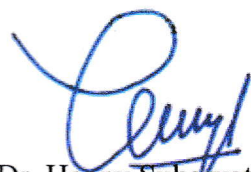


Pembaca : Diana Amaliasari, M.Si
NIK. 1.0133 001 606



Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 12 November 2021

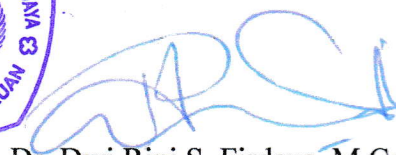
Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi



Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

Aditya Pratama Rachim, NPM 044117215, Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan. Dibawah bimbingan: Dwi Rini Sovia Firdaus dan Nurtriana Rizkawati.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya peningkatan terhadap masyarakat pemohon paspor dalam kebutuhan paspor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan data dan observasi terhadap keluhan mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor dalam memberikan dan mempertahankan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuisioner kepada 100 masyarakat pemohon paspor yang sudah pernah melakukan kebutuhan paspor seperti membuat paspor baru atau memperpanjang paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI bogor. Dihitung menggunakan rumus *slovin* sebagai sampel dalam penelitian ini mewakili 4920 orang yang menjadi populasi. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *pearson product moment* dan *alpha cronbach* dan dinyatakan valid dan reliable. Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan *accidental Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji linearitas, uji normalitas *p-plot* dan *monte carlo*, uji heteroskedastisitas *scatterplots* dan *glejser*, uji regresi setiap variabel menggunakan *kolmogrov smirnov* sebagai data dengan menggunakan *skala ordinal*, uji koefisien regresi linier sederhana diolah menggunakan SPSS v.22 dan menggunakan teori atribusi sebagai dasar dari penelitian ini. Kualitas pelayanan paspor memiliki penilaian yang baik sehingga menimbulkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan paspor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor.

Kata Kunci: Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor, Kepuasan masyarakat, Kualitas pelayanan paspor