



**KINERJA PELAYANAN**  
**DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SEMARANG**  
**TESIS**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Oleh :  
**DONI ALFISYAHRI**  
201003631010438

**PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**  
**ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN



### KINERJA PELAYANAN

### DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SEMARANG

**DONI ALFISYAHRI**

201003631010438

### TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Semarang, 11 Maret 2022

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Karmanis, M.Si

NIDN. 0605066601

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si

NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



KINERJA PELAYANAN  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SEMARANG


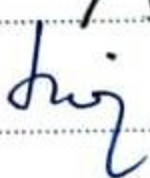
DONI ALFISYAHRI  
201003631010438

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister  
Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 11 Maret 2022


1. Dr. Karmanis, M.Si.  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si  
Penguji I

  
.....  
  
.....

Mengesahkan ,

Dekan FISIP UNTAG Semarang



  
Dr. Rini Werdiningsih, M.S.  
NIDN, 0621105901

## ABSTRAK

Peningkatan kinerja pelayanan adalah hal penting dalam suatu instansi karena pegawai tersebut memberikan tenaga, kreatifitas pegawai kepada instansi tersebut, jika kinerja pelayanan dapat dikelola dengan baik maka akan meningkatkan kinerja pelayanan dan berdampak positif terhadap produktifitasnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan di kantor imigrasi kelas I TPI Semarang, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum sebagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif dengan tipe fenomenalogi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan, analisis data dengan menggunakan model analisa interaktif.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di kantor imigrasi kelas I TPI Semarang belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal, hal ini dilihat dari indikator kinerja pelayanan yaitu : Kualitas Pelayanan yang dihasilkan, Kecermatan dalam Pelayanan Paspor, Ketepatan Waktu dalam Pembuatan Paspor, Kesopanan dan Keramahan Pegawai dalam Pelayanan, Keadilan Dalam Pelayanan, Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan



## Abstract

Improvement of service performance is of important thing in an agency because the employee provides energy, employee creativity to the institution. If service performance can be managed properly, it will improve service performance and have a positive impact on productivity.

This study aims to analyze service performance at the immigration office class 1 TPI Semarang. The type of research used is qualitative, which is a form of research that aims to provide an overview from the field objectively and phenomenally. The data collection techniques used were observation, interviews with a number of informants, data analysis using an interactive analysis model.

The results of the research analysis show that the service performance at the class 1 TPI Semarang has not been fully implemented optimally, this can be seen from the service performance indicators, namely: quality of service produced, accuracy in passport services, punctuality in passport making, courtesy and friendliness of employees in handling passport services, justice in service, effectiveness of passport making service.

Kata kunci: Performance, Service.