

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR IMIGRASI
KELAS II NON TPI BLITAR**

SKRIPSI



Oleh:

ALFINA ILMI AMALIA

NIM. 1860304223213

**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
MEI 2026**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR IMIGRASI
KELAS II NON TPI BLITAR**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh
Program Sarjana (S1) Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
UIN Sayyid Ali Rahmatuullah Tulungagung



Oleh:

ALFINA ILMI AMALIA

NIM. 1860304223213

**PROGRAM STUDI
KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
MEI 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kelas II Non TPI Blitar”

Yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Alfina Ilmi Amalia
NIM : 1860304223213
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Jurusan : Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Disetujui untuk diajukan dalam ujian/sidang skripsi.

Tulungagung, 4 Mei 2026

Mengetahui,

Koord. Program Studi,

Dosen Pembimbing,



Dr. Luthfi Ulfa Ni'amah, M.Kom.I

NIP. 198610152015032004



Ucik Ana Fardilla, S.Si., M.I.Kom

NIP. 198309172023212029

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar” yang ditulis oleh Alfina Ilmi Amalia ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Rabu, 03 Juni 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji

Nama : Fionna Christabella, S.Sn, M.A

NIP : 198311142023212025

Penguji Utama

Nama : Amrullah Ali Moebin, S.Pd.I, M.I.Kom

NIP : 198806042019031013

Sekretaris Penguji

Nama : Ucik Ana Fardilla, S.Si., M.I.Kom.

NIP : 198309172023212029

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Prof. Dr. Akhmad Rizqon Khamami, Lc., M.A.

NIP.197408292008011006

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfina Ilmi Amalia

NIM : 1860304223213

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dengan ini menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Blitar” ini benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan di atas dan bukan mengambil tulisan orang lain serta pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pemikiran saya sendiri. Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarbenarnya dan penuh kesadaran disertai tanggung jawab penuh atas segala konsekuensinya.

Tulungagung, 4 Mei 2026

SayaYang Menyatakan,

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp featuring a Garuda bird and a signature. The stamp is purple and blue, with the text "10000" and "METRA TAMBAH" visible. The signature is written in black ink over the stamp.

Alfina Ilmi Amalia

NIM. 1860304223213



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221 +Telepon
(0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfina Ilmi Amalia
NIM : 1860304223213
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (Skripsi) yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 4 Mei 2026

Yang Menyatakan,

Alfina Ilmi Amalia
NIM 1860304223213

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Pada akhirnya, ini semua hanya permulaan”

(Nadin Amizah)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, karya ini kupersembahkan:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan petunjuk, kekuatan, kepercayaan, kemudahan, dan kemampuan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Tanpa rahmat dan kasih-Nya, semua ini tidak mungkin terwujud.
2. Untuk kedua orang tua saya, ibu atau pintu surga saya Suparmi, dan ayah atau tiang pelindung saya Hadi Purwanto yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi dalam setiap langkah perjalanan hidup saya. Terima kasih atas segala doa yang tiada henti dipanjatkan, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tak terhingga, baik secara moral maupun material, yang tidak akan pernah dapat saya balas sepenuhnya. Kesabaran, keikhlasan, dan dukungan senantiasa diberikan telah mengantarkan saya hingga pada tahap ini. Setiap usaha dan pencapaian yang saya raih tidak lepas dari ridho dan restu Ayah dan Ibu.
3. Kepada Dosen Pembimbing saya, Ucik Ana Fardila, S.Si., M. Ikom. Saya Alfina Ilmi Amalia menyampaikan rasa terimakasih telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing hingga skripsi ini bisa terselesaikan. Setiap arahan, masukan, dan koreksi yang diberikan adalah bagian terpenting dari perjalanan ini. Semoga ilmu yang telah dibagikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir, dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan serta keberkahan untuk Bapak/Ibu. Aamiin.

4. Kepada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan kepada saya untuk melaksanakan penelitian. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas keterbukaan, bantuan, dan kerja sama yang diberikan selama proses pengumpulan data hingga penyelesaian.
5. Untuk teman terdekat, Intan Laili, Arvina Syarifa, dan Nayla Nuril, terimakasih telah menemani saya dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas segala dukungan, semangat dan saling menguatkan dalam semua proses ini, kehadiran kalian sangatlah berarti dan berharga bagi saya dalam perjalanan menumpuh gelar sarjana ini.
6. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Alfina Ilmi Amalia. Terimakasih telah bertahan sejauh ini dan telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan atas pencapaian dirimu sendiri sampai pada proses perjalanan ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang telah diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena telah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayatnya, serta tidak lupa sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non Tpi Blitar” dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Dengan terselesainya skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung beserta jajaran Rektorat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Kampus Dakwah dan Peradaban UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Prof. Dr. Akhmad Rizqon Khamami, LC, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Dakwa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah memberikan motivasi dalam menempuh pendidikan Sarjana di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Amrullah Ali Moebin S.Pd.I., M.I.Kom. selaku kepala Jurusan Dakwah Fakultas Adab dan Dakwa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Lutfhi Ulfa Ni'amah, M.Kom. I. selaku Koordinator Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Jurusan Dakwah Fakultas Adab dan Dakwa Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

5. Ucik Ana Fardila, S.Si., M. Ikom. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah memberikan ilmu serta wawasan dan pengalaman sehingga studi ini dapat terselesaikan.

Dengan penuh harapan, semoga segala kebaikan yang telah mereka lakukan diterima oleh Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhir kata, penulis persembahkan karya ini kepada seluruh pembaca, dengan harapan menerima saran dan kritik yang bersifat konstruktif untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini memberikan manfaat dan mendapatkan ridha dari Allah SWT.

Tuluangagung, 26 Mei 2026

Alfina Ilmi Amalia