
ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI JIMBARAN**Oleh****Della Ayuni Fransiska Palma¹, Kasiani², Cokorda Gede Putra Yudistira³,
I Made Widiantara⁴****^{1,2,3,4}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali, Jl. Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364, Telp. 0361–701981 (hunting) Fax. 0361–701128****Email: [1dellaayuni550@gmail.com](mailto:dellaayuni550@gmail.com)****Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran dan mengetahui apa saja aspek-aspek kualitas pelayanan yang belum optimal. Dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Pengumpulan data dengan menggunakan instrumen berupa Kuesioner yang diukur dengan Skala Likert, wawancara dan observasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, sedangkan untuk alat penelitiannya menggunakan untuk analisis statistik deskriptif dan analisis *importance performance*. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan paspor pada indikator harapan berada pada kategori sangat puas, sedangkan pada indikator kenyataan berada pada kategori puas. Ini artinya terdapat *gap* antara harapan dan kenyataan yang terjadi sebenarnya. Terdapat 4 aspek kualitas pelayanan yang belum optimal antara lain bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepedulian (*empathy*).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Analisis *Importance Performance*.**PENDAHULUAN**

Mutu pelayanan pada negara berkembang ini merupakan masalah yang sering muncul, umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan untuk memenuhinya, sehingga persoalan yang sering dikritik oleh masyarakat atau para penerima layanan. Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan “Sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Tentu saja hal ini merupakan citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat.

Dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi menuntut pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika

tuntutan masyarakat, dan dilihat dari kualitas pelayanan yang rendah tersebut maka dapat dilihat bahwa pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih belum memperhatikan standar pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas terhadap kinerja dan pelayanan pemerintah.

Menurut Sunyoto (2012), “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan masyarakat dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya

kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan masyarakat”.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan masyarakat atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut Kotler (2012) mendasarkan bahwa Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka masyarakat akan merasa kecewa.

Kepuasan masyarakat menggambarkan harapan mengenai seberapa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat. Keuntungan dari penilaian kualitas pelayanan bagi pemerintah yaitu salah satunya untuk menilai kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil penilaian tersebut maka dapat diketahui seberapa baik kinerja dan peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan untuk masyarakat, adanya penilaian kepuasan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga muncul kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berbicara mengenai pelayanan, salah satunya adalah pelayanan keimigrasian yang merupakan salah satu prioritas pelayanan publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima, selain juga tugas dari keimigrasian adalah bidang perlintasan negara. Seperti yang kita ketahui Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai langsung berada dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Hal diatas tentunya menarik untuk di teliti dan di analisis secara

mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dalam memberikan pelayanan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Pelayanan pembuatan paspor merupakan pelayanan yang memerlukan perhatian khusus, hal ini karena menyangkut dengan mobilitas masyarakat ketika akan pergi ke mancanegara. Selain itu, kebutuhan masyarakat akan kemudahan dalam mengurus dokumen perjalanan luar negeri atau paspor menjadi hal yang mutlak dalam pelayanan (Irawan, 2018).

Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat setiap tahunnya, yang mencapai ribuan paspor pada tahun sebelumnya. Untuk tahun 2020 ini karena dunia sedang menghadapi masalah yang cukup rumit yaitu *covid-19*, Adapun jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai di masa *new normal* berbeda dengan tahun sebelum adanya pandemi *covid-19*. Hal ini dapat dilihat dari penurunan jumlah pemohon paspor saat mulai menyebarnya *covid-19*. Berikut merupakan jumlah penerbitan paspor pada bulan Januari - Desember 2020.

Tabel 1 Data Jumlah Penerbitan Paspor Pada Januari – Desember 2020

No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	969
2	Februari	1435
3	Maret	689
4	April	10
5	Mei	17
6	Juni	340
7	Juli	432
8	Agustus	444
9	September	299
10	Oktober	583
11	November	534
12	Desember	458
Jumlah		6210

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Berbicara mengenai pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Ngurah Rai ternyata juga tidak jauh dari sorotan publik. Baik dari sisi pengawasan dan pertanggungjawaban kinerja pegawai / petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik. Pertanyaan yang kemudian muncul di benak kita ialah mengapa hal tersebut bisa terjadi.

Belakangan ini telah diketahui bahwa kondisi tersebut disebabkan tidak ada ketegasan dari pegawai, terkadang karena faktor keluarga yang datang untuk mengurus paspor sehingga datanya sering didahulukan dalam pengurusan tidak sesuai dengan proses yang telah di atur dan bahkan pula ada yang tidak ikut mengantri dalam pengurusan paspor karena faktor keluarga / kerabat dan disinilah faktor lemah petugas dalam pengawasan. Pemohon paspor juga merasa dipersulit dalam dokumen-dokumen pelengkap pembuatan paspor pada masa pandemi ini.

Menyikapi fenomena-fenomena diatas, seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintahan. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Ngurah Rai telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pengurusan paspor, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, akan menciptakan kepuasan bagi masyarakatnya. Setelah masyarakat merasa puas dengan produk atau jasa yang

diterimanya, masyarakat akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Pengukuran terhadap masing-masing dari indikator tersebut akan menunjukkan seberapa besar baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pengukuran tersebut maka dapat diketahui indikator mana yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi kedepannya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul : “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap tingkat kualitas pelayanan Paspor dan mengetahui Aspek-aspek yang belum optimal dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, dengan harapan akan bermanfaat hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan atau instansi dan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk lebih memperhatikan terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan (Paspor) dan hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah tambahan kepastakaan dan bahan pertimbangan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut tentang kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dengan waktu penelitian selama enam bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari para responden yang telah ditentukan. Dalam Kuesioner

ini menggunakan skala likert sebagai pengukuran variabelnya. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2015).

2. Wawancara tidak berstruktur
Menurut dalam Moleong (2012:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yang artinya wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. (Sugiyono, 2015).
3. Observasi
Menurut Sugiyono (2017,203) Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi ini dilakukan selama penulis melakukan praktek kerja lapangan dari bulan Agustus 2020 sampai dengan Februari 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data yang dikumpulkan bulan Agustus 2020 sampai dengan Februari 2021 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang beralamat Jl. Raya Taman Jimbaran No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung,

Bali 80361. Pada penelitian ini penulis menggunakan 100 responden. Dari kuesioner yang telah disebar makan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono 2015). Validitas juga menunjukkan sejauh mana ketepatan pernyataan dengan apa yang dinyatakan sesuai dengan koefisien validitas. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) (Ghozali, 2013:52). Berdasarkan dari uji validitas yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa corrected item total dari setiap butir pertanyaan di masing-masing variabel pada kuesioner memiliki nilai signifikansi sebesar $sig < 0.005$ yang berarti seluruh indikator pada setiap butir pernyataan dapat dikatakan valid dan dapat dilanjutkan ke uji selanjutnya.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2013:48). Dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dengan bantuan SPSS 21 dengan melakukan analisis scale pada reliability analysis yang dimana menggunakan model alpha sebagai dasar pengambilan keputusannya. Berdasarkan dari hasil tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach alpha dari seluruh variabel yang telah diuji nilainya berada di atas 0.60, maka dapat dikatakan bahwa seluruh indikator pada setiap butir pernyataan dalam kuesioner dikatakan reliable.

2. Karakteristik Responden

Dari kuesioner yang telah disebarakan oleh penulis maka didapatkan karakteristik dari responden didominasi 63 laki-laki dan 27 perempuan, dengan usia terbanyak adalah 26-35 tahun sejumlah 42 orang, 36-45 tahun sejumlah 27 orang, 17-25 tahun sejumlah 21 orang, dan >45 tahun sejumlah 10 orang. Para responden dengan tingkat pendidikan tertinggi

adalah S1 berjumlah 47 orang, Diploma atau sederajat berjumlah 20 orang, SMA atau sederajat berjumlah 19 orang, S2 berjumlah 10 orang, SMP atau sederajat dan lainnya berjumlah 2 orang. Karakteristik pekerjaan dengan jumlah responden tertinggi adalah Pegawai Swasta berjumlah 29 orang, Wirausaha berjumlah 26 orang, PNS/BUMN/BUMD berjumlah 15 orang, ibu rumah tangga berjumlah 13 orang, Lainnya berjumlah 11 orang, dan Pelajar/ Mahasiswa berjumlah 26 orang.

3. Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini menggunakan Statistik Deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) pengertian metode statistik deskriptif adalah sebagai berikut: "Metode statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Pada metode analisis statistik deskriptif, skala Kuesioner menggunakan skala Likert. Bentuk jawaban skala Likert. Hasil analisis statistik deskriptif diperoleh tingkat penilaian responden berdasarkan Kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya. Untuk mengetahui persepsi responden tentang variabel yang diteliti, digunakan *cutoff* rata-rata skor skala Likert berjumlah lima, yaitu sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = sangat tidak puas (STP)

1,81 – 2,60 = tidak puas (TP)

2,61 – 3,40 = cukup puas (CP)

3,41 – 4,20 = puas (P)

4,21 – 5,00 = sangat puas (SP)

Dalam penelitian terdapat indikator harapan dan indikator kenyataan. Berdasarkan dari hasil uji SPSS versi 21. Pada indikator harapan diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang diajukan kepada 100 responden memiliki skor dan persentase yang berbeda-beda. Dimensi yang memiliki rata-rata tertinggi adalah dimensi Keandalan (*Reliability*) dan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 4.45, sedangkan

yang mempunyai rata-rata terkecil adalah dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 4.41, dan dimensi lainnya seperti dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki rata-rata sebesar 4,46 dan dimensi Kepedulian (*Empathy*) memiliki rata-rata sebesar 4,4.

Rata-rata persepsi responden terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan berdasarkan indikator harapan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai adalah sebesar 4,44. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diukur melalui 28 indikator dan 5 dimensi berdasarkan harapan kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat puas. Dengan nilai rata-rata indikator terbesar berada di indikator nomor 2 (Kesesuaian pengambilan paspor pemohon dengan waktu yang telah ditetapkan) pada dimensi Jaminan (*Assurance*), dengan nilai rata-rata sebesar 4.56. Sedangkan rata-rata indikator terkecil terdapat di indikator nomor 6 (Keakraban petugas terhadap pemohon yang melakukan pengurusan paspor) dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai rata-rata sebesar 4.27.

Pada indikator kenyataan Dimensi yang memiliki rata-rata tertinggi adalah dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki rata-rata sebesar 4.31 masuk dalam kategori sangat puas, sedangkan yang mempunyai rata-rata terkecil adalah dimensi Kepedulian (*Empathy*) memiliki rata-rata sebesar 4,04 masuk dalam kategori puas dan dimensi lainnya seperti dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki rata-rata sebesar 4.1 masuk dalam kategori puas, dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki rata-rata sebesar 4.09 masuk dalam kategori puas, dan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki rata-rata sebesar 4.17 masuk dalam kategori puas.

Rata-rata persepsi responden terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan berdasarkan indikator kenyataan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai adalah sebesar 4.14 masuk dalam kategori puas, dengan satu dimensi yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*) berada pada kategori sangat puas sedangkan tiga variabel lain berada pada kategori puas.

Dapat dilihat pula pada tabel 4.8 nilai rata-rata di indikator terbesar berada indikator nomor 3 (Petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat) pada dimensi Jaminan (*Assurance*), Sedangkan rata-rata terkecil terdapat di indikator nomor 2 (Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pemohon.) dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai rata-rata sebesar 3.42, walaupun masih berada pada kategori puas, tetapi indikator ini perlu menjadi perhatian.

4. Analisis Importance Performance

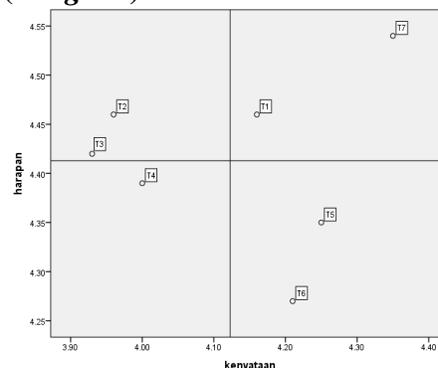
Analisis Importance Performance digambarkan dalam bentuk diagram kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, \bar{Y}) dimana X adalah skor rata-rata penilaian kinerja atau jasa yang dirasakan dan \bar{Y} adalah skor rata-rata penilaian kepentingan/jasa yang diharapkan yang mempengaruhi kepuasan responden. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut atau ukuran dari kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan atas kualitas layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada tingkat kualitas pelayanan paspor, yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai kepada 100 responden. analisis ini dibahas mengenai pemetaan dari kualitas pelayanan paspor dimana membandingkan mengenai indikator harapan dan indikator kenyataan.

Dari hasil tersebut maka akan terbentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam menentukan besarnya harapan dan kenyataan pada kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Dari hasil pemetaan variabel, akan didapat variabel mana saja yang terdapat di kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran

C (Berlebihan), dan Kuadran D (Prioritas Rendah).

Gambar 1. Importance Performance Matrix Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)



Sumber: Output SPSS Importance Performance Matrix

1. kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan variabel ini dinilai sangat penting namun kenyataannya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Variabel yang termasuk ke dalam kuadran A adalah:

- (2) Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pemohon.
- (3) Ketersediaan peralatan (mesin finger print dan komputer pemeriksa identitas diri) dapat berfungsi dengan baik

2. kuadran B

Kuadran B merupakan variabel yang masyarakatnya memiliki harapan tinggi dan sesuai dengan kenyataannya, jadi variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- (1) Kenyamanan seluruh ruangan (ruang tunggu dan ruang pembuatan paspor) bagi pemohon.
- (7) Petugas berpenampilan rapi dan profesional dalam melayani pemohon

3. kuadran C

Variabel yang terdapat di kuadran C adalah variabel yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan dirasa terlalu

berlebihan, namun kenyataannya kinerjanya dinilai baik. Variabel tersebut antara lain:

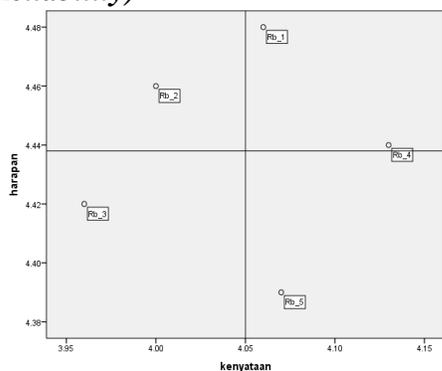
- (5) Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman
- (6) Ketersediaan fasilitas tambahan (snackbar, ruang menyusui, playground)

4. Kuadran D

Variabel yang terdapat pada kuadran D dianggap variabel yang kurang penting bagi masyarakat karena manfaat yang dirasakan tidak terlalu besar dan kenyataannya juga tidak terlalu baik. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (4) Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang (meja, pulpen, map)

Gambar 2. Importance Performance Matrix Berdasarkan dimensi Kehandalan (Reliability)



Sumber: Output SPSS Importance Performance Matrix

1. kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan variabel ini dinilai sangat penting namun kenyataannya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Variabel yang termasuk ke dalam kuadran A adalah:

- (2) Ketepatan waktu petugas selama jam bekerja

2. kuadran B

Kuadran B merupakan variabel yang masyarakatnya memiliki harapan tinggi dan sesuai dengan kenyataannya, jadi variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- (1) Petugas memberikan petunjuk untuk pembuatan paspor

- (4) Petugas mampu dan ahli menggunakan peralatan dalam pelayanan paspor

3. kuadran C

Variabel yang terdapat di kuadran C adalah variabel yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan dirasa terlalu berlebihan, namun kenyataannya kinerjanya dinilai baik. Variabel tersebut antara lain:

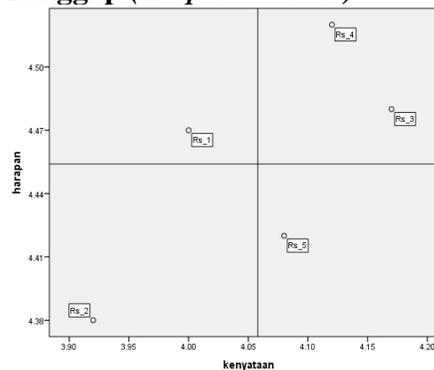
- (5) ketelitian petugas dalam melayani pemohon

4. kuadran D

Variabel yang terdapat pada kuadran D dianggap variabel yang kurang penting bagi masyarakat karena manfaat yang dirasakan tidak terlalu besar dan kenyataannya juga tidak terlalu baik. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (3) Keterampilan petugas dalam menerima pemohon

Gambar 3. Importance Performance Matrix Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)



Sumber: Output SPSS Importance Performance Matrix

1. kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan variabel ini dinilai sangat penting namun kenyataannya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Variabel yang termasuk ke dalam kuadran A adalah:

- (1) Kesiapan petugas dalam merespon setiap pemohon ingin mendapatkan pelayanan

2. kuadran B

Kuadran B merupakan variabel yang masyarakatnya memiliki harapan tinggi dan sesuai dengan kenyataannya, jadi variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- (3) Petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat
- (4) kesadaran dan kemauan petugas jika terjadi kesalahan dalam pengurusan paspor

3. kuadran C

Variabel yang terdapat di kuadran C adalah variabel yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan dirasa terlalu berlebihan, namun kenyataannya kinerjanya dinilai baik. Variabel tersebut antara lain :

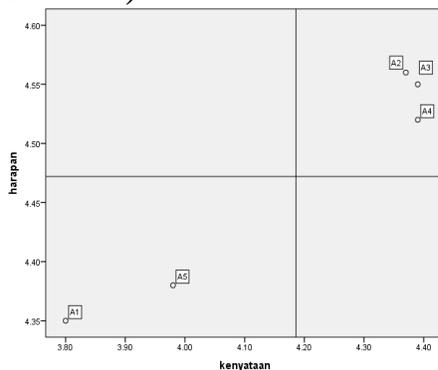
- (5) Petugas dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelayanan paspor

4. kuadran D

Variabel yang terdapat pada kuadran D dianggap variabel yang kurang penting bagi masyarakat karena manfaat yang dirasakan tidak terlalu besar dan kenyataannya juga tidak terlalu baik. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah

- (2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

Gambar 4. Importance Performance Matrix Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance)



Sumber: Output SPSS Importance Performance Matrix

1. kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan variabel ini dinilai sangat penting namun kenyataannya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Variabel yang termasuk ke dalam kuadran A adalah:

2. kuadran B

Kuadran B merupakan variabel yang masyarakatnya memiliki harapan tinggi dan sesuai dengan kenyataannya, jadi variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- (2) Kesesuaian pengambilan paspor pemohon dengan waktu yang telah ditetapkan
- (3) Kesesuaian biaya yang harus dibayar pemohon dengan biaya yang telah ditetapkan
- (4) Keakuratan data identitas diri pada paspor dengan data pemohon.

3. kuadran C

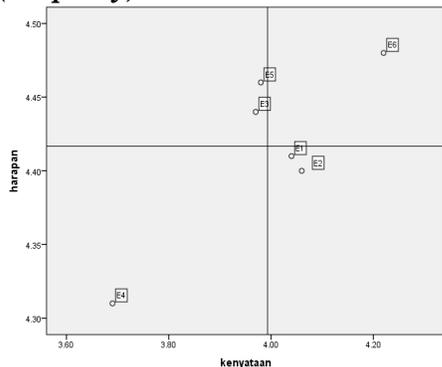
Variabel yang terdapat di kuadran C adalah variabel yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan dirasa terlalu berlebihan, namun kenyataannya kinerjanya dinilai baik. Variabel tersebut antara lain:

4. kuadran D

Variabel yang terdapat pada kuadran D dianggap variabel yang kurang penting bagi masyarakat karena manfaat yang dirasakan tidak terlalu besar dan kenyataannya juga tidak terlalu baik. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (1) Hasil foto yang diambil memiliki kualitas yang baik (jelas atau rapi).
- (5) Keamanan seluruh wilayah (di dalam gedung dan tempat parkir) di Kantor Imigrasi.

Gambar 5. Importance Performance Matrix Berdasarkan Dimensi Kepedulian (*Empathy*)



Sumber: Output SPSS Importance Performance Matrix

1. kuadran A

Kuadran A menunjukkan variabel yang penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan variabel ini dinilai sangat penting namun kenyataannya tidak memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Variabel yang termasuk ke dalam kuadran A adalah:

- (3) Keakraban petugas terhadap pemohon yang melakukan pengurusan paspor
- (5) Kejelasan sistem antrian (nomor antrian dan suara pemanggilan nomor antrian)

2. kuadran B

Kuadran B merupakan variabel yang masyarakatnya memiliki harapan tinggi dan sesuai dengan kenyataannya, jadi variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- (6) Petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan (diskriminasi)

3. kuadran C

Variabel yang terdapat di kuadran C adalah variabel yang dianggap oleh para responden tidak terlalu penting dan dirasa terlalu berlebihan, namun kenyataannya kinerjanya dinilai baik. Variabel tersebut antara lain:

- (1) Petugas mendahulukan kepentingan pemohon
- (2) Petugas menghargai setiap pemohon

4. kuadran D

Variabel yang terdapat pada kuadran D dianggap variabel yang kurang penting bagi masyarakat karena manfaat yang dirasakan tidak terlalu besar dan kenyataannya juga tidak terlalu baik. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- (4) Kejelasan segala bentuk informasi yang disampaikan oleh petugas.

Kualitas pelayanan paspor yang dirasakan pemohon berada pada kategori puas, sedangkan harapannya berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan adanya *gap* dimana harapan tidak sesuai dengan kenyataan yang dirasakan oleh tenaga kerja magang.

Rata-rata skor dari dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) masuk dalam kategori “Puas”, indikator pertanyaan yang belum optimal yaitu:

- (2) Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pemohon.
- (3) Ketersediaan peralatan (mesin finger print dan komputer pemeriksa identitas diri) dapat berfungsi dengan baik.

Sedangkan untuk dimensi Keandalan (*Reliability*), seluruh indikator pertanyaan masuk dalam kategori “Puas”. Adapun indikator pertanyaan yang belum optimal yaitu:

- (1) Petugas memberikan petunjuk untuk pembuatan paspor.
- (2) Ketepatan waktu petugas selama jam bekerja (pelayanan paspor)
- (3) Keterampilan petugas dalam menerima pemohon
- (4) Petugas mampu dan ahli menggunakan peralatan dalam pelayanan paspor
- (5) ketelitian petugas dalam melayani pemohon

Rata-rata skor dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) masuk dalam kategori “Puas”, indikator pertanyaan yang belum optimal yaitu:

- (1) Petugas merespon setiap ada yang ingin mendapatkan pelayanan
- (2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

- (4) kesadaran dan kemauan petugas jika terjadi kesalahan dalam pengurusan paspor
- (5) Semua keluhan pemohon direspon oleh petugas

Rata-rata skor dari dimensi Jaminan (*Assurance*) masuk dalam kategori “Puas”, indikator pertanyaan yang belum optimal yaitu:

- (1) Hasil foto yang diambil memiliki kualitas yang baik (jelas atau rapi).
- (5) Keamanan seluruh wilayah (di dalam gedung dan tempat parkir) di Kantor Imigrasi.

Rata-rata skor dari dimensi Kepedulian (*Empathy*) masuk dalam kategori “Puas”, indikator pertanyaan yang belum optimal yaitu:

- (1) Petugas mendahulukan kepentingan pemohon
- (2) Petugas menghargai setiap pemohon
- (3) Keakraban petugas terhadap pemohon yang melakukan pengurusan paspor
- (4) Kejelasan segala bentuk informasi yang disampaikan oleh petugas
- (5) Kejelasan sistem antrian (nomor antrian dan suara pemanggilan nomor antrian)

Sementara itu, berdasarkan analisis *importance performance*, terdapat beberapa indikator yang perlu mendapat perhatian dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yaitu indikator-indikator yang berada pada kuadran A atau “Prioritas Utama” sebagai berikut:

- a. dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), indikator pertanyaan nomor:
- (2) Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pemohon.
- (3) Ketersediaan peralatan (mesin finger print dan komputer pemeriksa identitas diri) dapat berfungsi dengan baik
- b. dimensi Keandalan (*Reliability*), indikator pertanyaan nomor:
- (2) Ketepatan waktu petugas selama jam bekerja (pelayanan paspor)
- c. dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), indikator pertanyaan nomor:

- (1) Petugas merespon setiap ada yang ingin mendapatkan pelayanan
- d. dimensi Kepedulian (*Empathy*), indikator pertanyaan nomor:
- (3) Keakraban petugas terhadap pemohon yang melakukan pengurusan paspor
- (5) Kejelasan sistem antrian (nomor antrian dan suara pemanggilan nomor antrian)

PENUTUP

a. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan analisis tingkat kualitas pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang diteliti pada penelitian ini ada 5 yakni yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empathy*). Dapat diketahui bahwa rata-rata skor persepsi responden terhadap 5 dimensi berdasarkan pada kenyataan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran adalah 4,14, sedangkan jika dilihat berdasarkan harapan skornya adalah 4,44. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diukur melalui 28 indikator dan 5 dimensi berdasarkan kenyataan yang terjadi berada pada kategori puas. Dimana berarti tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Adapun aspek- aspek dalam kualitas pelayanan yang dirasa belum optimal adalah dari atribut Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Kepedulian (*Empathy*). Atribut Bukti Fisik (*Tangible*) berada dalam kategori puas dengan skor rata-rata 4.1, atribut Keandalan (*Reliability*) berada dalam kategori puas dengan skor rata-rata 4.09, atribut Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada dalam kategori puas dengan skor rata-rata 4.17,

dan atribut Kepedulian (*Empathy*) berada dalam kategori puas dengan skor rata-rata 4.04.

Sementara dari hasil analisis *importance performance*, terdapat 6 indikator pertanyaan yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama), 10 indikator pertanyaan masuk pada kuadran B (pertahankan prestasi), 6 indikator pertanyaan pada kuadran C (prioritas rendah), dan 6 pertanyaan masuk pada kuadran D (berlebihan).

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan Paspur pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran sudah pada kategori puas. Meskipun masih berada pada kategori puas, ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan dan dibenahi. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Menyediakan lahan parkir yang memadai untuk masyarakat dengan melakukan pembebasan lahan khusus untuk parkir di sekitar Kantor Imigrasi.
2. Pertolongan pertama pada sistem error adalah menginformasikan pada pemohon melalui audio atau media sosial bahwa sedang mengalami kendala sistem.
3. Untuk meningkatkan kedisiplinan kerja petugas, Pimpinan harus dapat menerapkan sanksi hukuman yang sesuai dengan peraturan dan melakukan pelatihan agar meningkatkan kinerja petugas dalam menghadapi setiap pemohon maupun saat memberi layanan.
4. Ditingkatkan penyuluhan atau sosialisasi terkait hadirnya aplikasi layanan paspor online dan juga tingkatkan sistem dalam aplikasi layanan paspor online guna menghindari *server down*.

Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- [2] Irawan, A. 2018. *Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) I Madani*. Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan". Madani; Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan. 10(3), 86-101.
- [3] Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. **Bandung: PT Remaja. Ro**
- [4] Phillips Kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran*. **Jakarta: Prehalindo**.
- [5] Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Administrasi*, **Bandung: Alfabeta**.
- [6] Sugiyono. 2015, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. **Bandung: ALFABETA**
- [7] Sugiyono. 2017, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. **Bandung: ALFABETA**
- [8] Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. **Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)**.
- [9] Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategis*. **Yogyakarta: CV Andi Offset**

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi

HALAMAN INI SEGAJA
DIKOSONGKAN