

+CD
Sep 2009



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI
KLAS I KHUSUS JAKARTA SELATAN BAGI PARA PENGGUNA
JASA KEIMIGRASIAN (END USER) DITINJAU DARI KONSEP
SERVQUAL**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

Oleh :

Nama : Detje Rossa
NPM : 0606017454
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik

T

29604

JAKARTA
Juli, 2008





Tesis ini adalah
Hasil karya saya sendiri, dan
Seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar

Detje Rossa

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN PUBLIK

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Detje Rossa
NPM : 0606017454
Program Studi : Ilmu Administrasi Kekhususan
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Imigrasi Klas I
Khusus Jakarta Selatan Bagi Para Pengguna Jasa
Keimigrasian (*End User*) Ditinjau Dari Konsep ServQual

Pembimbing Tesis :



(Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA)

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Detje Rossa
NPM : 0606017454
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan Bagi Para Pengguna Jasa Keimigrasian (*End User*) Ditinjau Dari Konsep ServQual

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal Dua bulan Juli, Tahun Dua Ribu Delapan dan telah dinyatakan : LULUS

Tim Penguji :

Ketua Sidang : ()

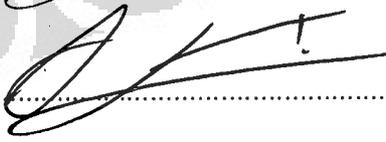
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH

Pembimbing : ()

Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA

Pembaca Ahli : ()

Drs. Pantius D. Soeling, M.Si

Sekretaris Sidang : ()

Achmad Lutfi, S.Sos.,M.Si

UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITIC SCIENCE
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POSTGRADUATE PROGRAM
MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND PUBLIC POLICY

DETJE ROSSA
0606017454

CUSTOMER SATISFACTION LEVEL TO SERVICE QUALITY AT
IMMIGRATION OFFICE OF KLAS I KHUSUS JAKARTA SELATAN SERVICE
USER (END USER) FROM SERVQUAL CONCEPT

(xvi, 123 Pages, 47 Table, 5 Pictures, Bibliography: 44 Books, 4 Journals, 3 Law
and Regulations (1991-2006)

ABSTRACT

Service is the key success in so many business or activity having the character of service. Public service become policy issue that is increasingly strategic because public service reformation in Indonesia now tends to " runs in place". Pays attention to the role of service that is increasingly uppermost hence not surprised if service problem get big attention either by public and also institution of government (Immigration Office of Klas I Khusus Jakarta Selatan) itself either peculiarly and also in relation to fundamental effort / organization activity.

This research aim to analyse and knows level of quality of service done by Immigration Office of Klas I Khusus Jakarta Selatan evaluated from dimension (i) Tangible, (ii) Reliability, (iii) Responsiveness, (iv) Assurance and (v) Empathy by using concept Important Performance Analyst, concept Service Quality (ServQual) and analyst level of gap between expectations with perceptions which has been reached by Immigration Office of Klas I Khusus Jakarta Selatan, and analyses factors which is influencing customer satisfaction from 5 dimension of ServQual.

The result of research shows attainment of level of customer satisfaction to service at Immigration Office of Klas I Khusus Jakarta Selatan evaluated from 5 dimension ServQual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) be equal to 0,83. Service factor yielding level of highest customer

satisfaction is group of Assurance equal to 0,89 then responsiveness 0,88, then group of Reliability 0,86. Service factor yielding level of low satisfaction is group of Empathy 0,81 and group of Tangible 0,79.

From the result of satisfaction score, the service which is given by Immigration Office of Klas I Khusus Jakarta Selatan still less than customer (end user) expectations. This is proved by the Service Quality (ServQual) Score that is still less than 1 (one).

All service aspect is significant influences to customer satisfaction, hence to do improvement of quality of service better be applied priority scale based on factors that is most dominant in influencing customer satisfaction. Based on result of assessment of service performance executed by Immigration Office of Klas I Khusus Jakarta Selatan, have to be more cope increasing its (the performance to be able to increase customer satisfaction from good enough result become good even more). The effort especially focussed to factors which there is in dimension of tangible, especially space for waiting room which has not been arranged and public facilities i.e parking area.

UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN PUBLIK

DETJE ROSSA
0606017454

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KLAS I KHUSUS
JAKARTA SELATAN BAGI PARA PENGGUNA JASA KEIMIGRASIAN (*END
USER*) DITINJAU DARI KONSEP SERVQUAL

(xvi, 123 halaman, 47 Tabel, 5 Gambar, Daftar Pustaka: 44 Buku, 4 Jurnal, 3
Peraturan Perundang-undangan (1991-2006))

ABSTRAK

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia sekarang cenderung "berjalan di tempat". Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar baik oleh masyarakat maupun instansi pemerintahan (Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan) itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha / kegiatan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan ditinjau dari dimensi (i) *Tangible*, (ii) *Reliability*, (iii) *Responsiveness*, (iv) *Assurance* dan (v) *Empathy* dengan menggunakan konsep *Important Performance Analyst*, konsep *Service Quality* (ServQual) dan menganalisis tingkat kesenjangan / perbedaan antara harapan yang diterima dengan kinerja yang telah dicapai oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari ke 5 dimensi ServQual.

Hasil penelitian menunjukkan pencapaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan ditinjau dari 5 (lima) dimensi ServQual (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) adalah sebesar 0,83. Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah kelompok *Assurance* sebesar 0,89 kemudian *responsiveness* 0,88 setelah itu kelompok *Reliability* 0,86. Faktor pelayanan yang menghasilkan tingkat kepuasan terendah adalah kelompok *Empathy* 0,81 dan kelompok *Tangible* 0,79.

Dari hasil pencapaian tingkat kepuasan yang diperoleh, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Selatan masih kurang dari apa yang diharapkan oleh pengguna jasa keimigrasian (*End User*). Hal ini terbukti dari nilai kualitas pelayanan yang masih kurang dari 1 (satu).

Seluruh aspek pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan sebaiknya digunakan skala prioritas berdasarkan faktor-faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penilaian kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, harus lebih berupaya meningkatkan kinerjanya untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari hasil yang cukup baik menjadi baik bahkan lebih. Upaya tersebut terutama difokuskan kepada faktor-faktor yang terdapat dalam dimensi *tangible*, terutama ruang tunggu yang belum tertata rapih dan fasilitas umum (tempat parkir).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga dengan segala keterbatasan yang ada, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan Bagi Para Pengguna Jasa Keimigrasian (*End User*) Ditinjau dari Konsep ServQual. Salah satu tujuan penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Kebijakan Publik pada Program Pasca Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyusunan tesis ini tentu tidak akan pernah selesai. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan petunjuk dan pengarahan serta bimbingannya selama proses penyusunan tesis ini hingga selesai.
2. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan selaku Tim Penguji pada sidang Tesis.
3. Zuliansyah P. Zulkarnain S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberikan saran demi perbaikan penulisan tesis ini.
4. Seluruh staf pengajar Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
5. Firdaus Amir SH.,MH. selaku Kepala Sub Direktorat Alih Status Keimigrasian Beserta Staf yang telah memberikan dukungan moril dalam penyusunan tesis.

6. Kepala Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan Beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam pengumpulan bahan penyusunan tesis.
7. Para staf perpustakaan dan staf Sekretariat Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
8. Rekan-rekan kelas Publik Angkatan XIV Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, yang telah saling mengingatkan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tesis ini sesuai waktu yang telah ditentukan.
9. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada Suami dan anak-anakku tercinta (Bariq dan Sarah) yang dengan sabar dan setia menemani, membantu serta mendukung penulis menyelesaikan tesis ini, tidak lupa kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.

Atas dukungan, bimbingan, pengarahan dan bantuan semua pihak, penulis mendo'akan semoga amal baiknya mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang konstruktif demi sempurnanya tesis ini.

Jakarta, Juli 2008

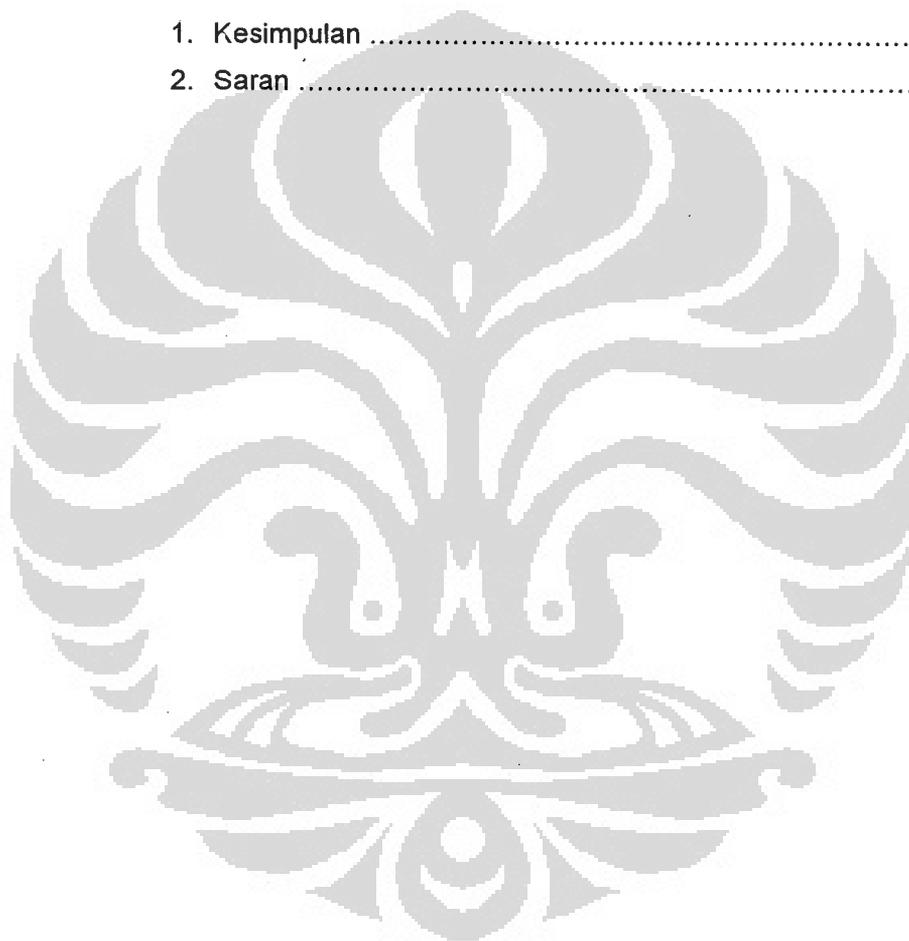
Detje Rossa

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| LEMBAR TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN TESIS | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Signifikansi Penelitian | 7 |
| E. Sistematika Penulisan | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN | 10 |
| A. Tinjauan Literatur | 10 |
| 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 10 |
| 2. Pengertian Jasa / Pelayanan | 12 |
| 3. Pengertian Pelanggan & Kepentingan Pelanggan | 17 |
| 4. Konsep Kualitas Pelayanan | 20 |
| 5. Konsep Pelayanan Publik | 22 |
| 6. Konsep Pelayanan Prima | 23 |
| 7. Konsep Service Quality | 25 |
| B. Model Analisis | 34 |
| C. Operasionalisasi Konsep | 35 |
| D. Metode Penelitian | 37 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| | 1. Pendekatan Penelitian | 37 |
| | 2. Populasi dan Sampel Penelitian | 38 |
| | 3. Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| | 4. Skala Pengukuran | 39 |
| | 5. Teknik Pengolahan Data | 40 |
| | 5.1. Uji Validitas | 40 |
| | 5.2. Uji Reliabilitas | 42 |
| | 6. Analisis Data | 43 |
| | 6.1. Importance and Performance Analysis..... | 43 |
| | 6.2. ServQual Score & Satisfaction Score | 44 |
| BAB III | PROFIL PELAYANAN KEIMIGRASIAN | 46 |
| | 1. Pengertian Umum Keimigrasian | 46 |
| | 2. Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) | 49 |
| | 3. Visi dan Misi Keimigrasian | 50 |
| | 4. Pelayanan Keimigrasian | 53 |
| | 4.1. Pelayanan Keimigrasian kepada WNI | 53 |
| | 4.2. Pelayanan Keimigrasian kepada WNA | 58 |
| | 4.3. Pelayanan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi | 59 |
| | 5. Gambaran Singkat Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan | 60 |
| BAB IV | ANALISIS DATA | 68 |
| | 1. Deskripsi Karakteristik Responden | 68 |
| | 2. Validitas & Reliabilitas Instrumen | 73 |
| | 2.1. Pengujian Validitas Instrumen | 73 |
| | 2.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen | 74 |
| | 3. <i>Important Performance Analyst</i> | 75 |
| | 4. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Dimensi <i>Tangible,</i> <i>Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy</i> | 89 |

| | |
|---|-----|
| 4.1. Dimensi Tampilan Fisik (<i>Tangible</i>) | 89 |
| 4.2. Dimensi <i>Reliability</i> | 95 |
| 4.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> | 102 |
| 4.4. Dimensi <i>Assurance</i> | 108 |
| 4.5. Dimensi <i>Empathy</i> | 113 |
| | |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 119 |
| 1. Kesimpulan | 119 |
| 2. Saran | 120 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel 2.1 | Perbedaan Antara Barang dan Jasa16 |
| Tabel 2.5 | Operasionalisasi Konsep36 |
| Tabel 3.3 | Pelayanan Perizinan Keimigrasian63 |
| Tabel 3.4 | Kedadaan Pegawai Menurut Golongan64 |
| Tabel 3.5 | Kedadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan64 |
| Tabel 4.1 | Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin69 |
| Tabel 4.2 | Komposisi Responden Berdasarkan Usia70 |
| Tabel 4.3 | Komposisi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....70 |
| Tabel 4.4 | Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan71 |
| Tabel 4.5 | Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan71 |
| Tabel 4.6 | Komposisi Responden Berdasarkan Alasan Permohonan.....72 |
| Tabel 4.7 | Validitas Butir Instrumen Persepsi Dan Harapan.....73 |
| Tabel 4.8 | Reliabilitas Instrumen Penelitian74 |
| Tabel 4.9 | Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi <i>Tangible</i>75 |
| Tabel 4.10 | Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi <i>Reliability</i>76 |
| Tabel 4.11 | Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>77 |
| Tabel 4.12 | Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i>77 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.13 | Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi <i>Empathy</i> | 78 |
| Tabel 4.14 | Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dimensi <i>Tangible</i> | 80 |
| Tabel 4.15 | Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dimensi <i>Reliability</i> | 80 |
| Tabel 4.16 | Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> | 81 |
| Tabel 4.17 | Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dimensi <i>Assurance</i> | 82 |
| Tabel 4.18 | Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dimensi <i>Empathy</i> | 82 |
| Tabel 4.19 | <i>Importance and Performance Analyst</i> | 84 |
| Tabel 4.21 | Atribut Dimensi yang Mendapatkan Penanganan Prioritas Utama (Bagian A) | 86 |
| Tabel 4.22 | Atribut Dimensi yang Perlu Dipertahankan Kinerjanya | 87 |
| Tabel 4.23 | Atribut Dimensi yang Perlu Mendapatkan Penanganan Prioritas Rendah | 87 |
| Tabel 4.24 | Atribut Dimensi Kategori Berlebihan Dalam Pelayanan | 88 |
| Tabel 4.25 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Perlengkapan Komputerisasi Foto Terpadu) | 90 |
| Tabel 4.26 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Perlengkapan Komputerisasi Foto Terpadu) | 90 |

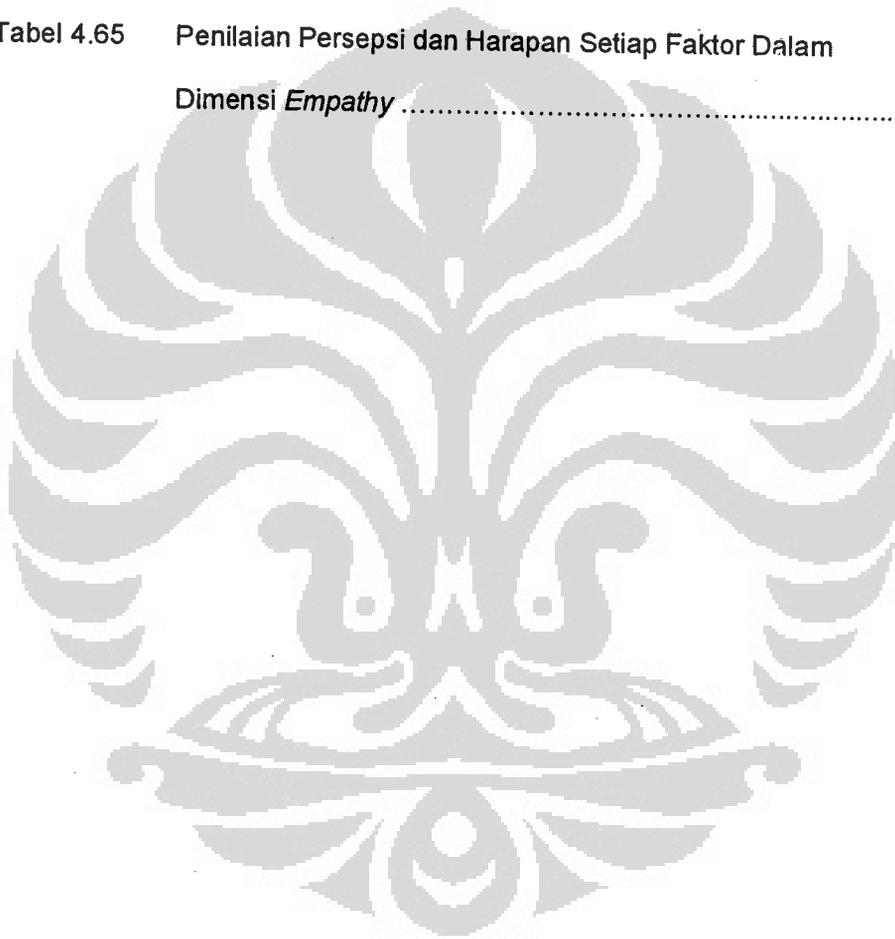
| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.27 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Penyediaan Sarana Informasi untuk Para Pemohon Jasa Keimigrasian | 91 |
| Tabel 4.28 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Penyediaan Sarana Informasi untuk Para Pemohon Jasa Keimigrasian | 91 |
| Tabel 4.29 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Ruang Tunggu yang tertata Rapih) | 92 |
| Tabel 4.30 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Ruang Tunggu yang tertata Rapih) | 92 |
| Tabel 4.31 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Fasilitas Umum yang Disediakan) | 93 |
| Tabel 4.32 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i> (Fasilitas Umum yang Disediakan) | 93 |
| Tabel 4.33 | Penilaian Persepsi dan Harapan Setiap Faktor Dalam Dimensi <i>Tangible</i> | 94 |
| Tabel 4.34 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Prosedur Penerimaan Dokumen yang Cepat dan Tepat) | 96 |
| Tabel 4.35 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Prosedur Penerimaan Dokumen yang Cepat dan Tepat) | 96 |
| Tabel 4.36 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Penyelesaian Dokumen Imigrasi Tepat Waktu) | 97 |
| Tabel 4.37 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Penyelesaian Dokumen Imigrasi Tepat Waktu) | 97 |

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 4.38 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Pemberian Bantuan kepada Pemohon dalam Mengatasi Kesulitan) | 98 |
| Tabel 4.39 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Pemberian Bantuan kepada Pemohon dalam Mengatasi Kesulitan) | 98 |
| Tabel 4.40 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Pelayanan yang Sudah Sesuai Prosedur) | 99 |
| Tabel 4.41 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i> (Pelayanan yang Sudah Sesuai Prosedur) | 100 |
| Tabel 4.42 | Penilaian Persepsi dan Harapan Setiap Faktor Dalam Dimensi <i>Reliability</i> | 100 |
| Tabel 4.43 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Respon</i> <i>siveness</i> (Pemberian Respon Terhadap Keluhan yang di sampaikan oleh Pemohon Jasa Keimigrasian) | 102 |
| Tabel 4.44 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Respon</i> <i>siveness</i> (Pemberian Respon Terhadap Keluhan yang di sampaikan oleh Pemohon Jasa Keimigrasian) | 103 |
| Tabel 4.45 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Respon</i> <i>siveness</i> (Tanggap Terhadap Keinginan Pemohon Dalam Memberikan Pelayanan) | 104 |
| Tabel 4.46 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Respon</i> <i>siveness</i> (Tanggap Terhadap Keinginan Pemohon Dalam Memberikan Pelayanan) | 104 |

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.47 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> (Pemberian Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti) | 105 |
| Tabel 4.48 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> (Pemberian Informasi yang Jelas dan Mudah Dimengerti) | 105 |
| Tabel 4.49 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> (Informasi mengenai Persyaratan Permohonan Perizinan Keimigrasian yang Mudah Didapat) | 106 |
| Tabel 4.50 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i> (Informasi mengenai Persyaratan Permohonan Perizinan Keimigrasian yang Mudah Didapat) | 106 |
| Tabel 4.51 | Penilaian Persepsi dan Harapan Setiap Faktor Dalam Dimensi <i>Responsiveness</i> | 107 |
| Tabel 4.52 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> (Pengetahuan yang dimiliki Oleh Petugas Imigrasi) | 109 |
| Tabel 4.53 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> (Pengetahuan yang dimiliki Oleh Petugas Imigrasi) | 109 |
| Tabel 4.54 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> (Pemberian Pelayanan yang Sopan dan Ramah) | 110 |

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 4.55 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> (Pemberian Pelayanan yang Sopan dan Ramah) | 110 |
| Tabel 4.56 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> (Pemberian Layanan yang Cepat oleh Petugas Imigrasi) | 111 |
| Tabel 4.57 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Assurance</i> (Pemberian Layanan yang Cepat oleh Petugas Imigrasi) | 111 |
| Tabel 4.58 | Penilaian Persepsi dan Harapan Setiap Faktor Dalam Dimensi <i>Assurance</i> | 112 |
| Tabel 4.59 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> (Pemberian Perhatian Secara Khusus oleh Petugas Imigrasi) | 114 |
| Tabel 4.60 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> (Pemberian Perhatian Secara Khusus oleh Petugas Imigrasi) | 114 |
| Tabel 4.61 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> (Penyediaan Waktu kepada Pemohon Jasa Keimigrasian Dalam Mengatasi Kesulitan) | 115 |
| Tabel 4.62 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> (Penyediaan Waktu kepada Pemohon Jasa Keimigrasian Dalam Mengatasi Kesulitan) | 115 |

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.63 | Persepsi Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> (Keperdulian Petugas Imigrasi Terhadap Kebutuhan Pe – Mohon Jasa Keimigrasian116 | 116 |
| Tabel 4.64 | Harapan Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Empathy</i> (Keperdulian Petugas Imigrasi Terhadap Kebutuhan Pe – Mohon Jasa Keimigrasian116 | 116 |
| Tabel 4.65 | Penilaian Persepsi dan Harapan Setiap Faktor Dalam Dimensi <i>Empathy</i>117 | 117 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------|---|
| Gambar 2.2 | Delapan Suplemen Pelayanan26 |
| Gambar 2.3 | Model Konseptual Kualitas Pelayanan30 |
| Gambar 2.4 | <i>ServQual Dimension</i>33 |
| Gambar 3.1 | Mekanisme Pelayanan Keimigrasian57 |
| Gambar 3.2 | Bagan Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan62 |
| Gambar 4.20 | Diagram Kartesius85 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparatur pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang dilayani. Oleh karena itu menurut Inu Kencana Syafie, Djameluddin Tandjung, Supardan Modeong (1999 : v) bahwa pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan yang "dilayani" ke posisi yang sesungguhnya.

Namun hingga saat ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di mana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara itu sendiri berdiri adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya aparat pemerintahlah yang sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Untuk itulah Osborne dan Plastrik (2001 : 322) mencirikan pemerintahan milik masyarakat sebagai pemerintahan yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya ke tangan masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan (birokrasi). Dengan adanya kontrol dari masyarakat, pegawai negeri (dan juga pejabat terpilih, politisi) akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (birokrat) ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena para birokrat tersebut diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

Adapun Osborne dan Gaebler (2004 : 82) menyatakan bahwa untuk mengantisipasi perubahan global yang penuh gejolak (*turbulent*) dan ketidakpastian (*uncertainty*), mengharuskan para manajer pelayanan publik untuk berpacu mengembangkan strategi perubahan dan kebijakan antisipatif, agar selalu dapat menyesuaikan diri dengan berbagai tuntutan baru dari masyarakat atau pelanggan dan lingkungannya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap siapa pelanggannya dan pihak-pihak mana yang berkepentingan sangat diperlukan, mengingat kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu keberhasilan bagi setiap organisasi untuk dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pola-pola yang perlu diselenggarakan harus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, yang oleh Osborne dan Plastrik (1998 : 195 – 196) dirinci menjadi beberapa usaha sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi siapa pelanggannya, atau siapa yang seharusnya pelanggannya, yang harus dilayani instansi tersebut.
- b. Melakukan survey pelanggan untuk menentukan jenis jasa dan mutu pelayanan yang diinginkan dan tingkat kepuasan yang ada saat ini.

- c. Menentukan standar pasca pelayanan dan mengukur hasilnya.
- d. Melakukan *branchmarking* terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh bisnis.
- e. Mensurvei karyawan lini pertama (*front-liner*) untuk mengetahui hambatan dan mendapatkan gagasan untuk menyesuaikan dengan kinerja yang dijadikan tolak ukur dalam bisnis.
- f. Memberi pelanggan dengan pilihan baik dalam hal sumber daya pelayanan maupun sarana untuk menyampaikannya.
- g. Membuat sistem informasi, pelayanan, dan keluhan yang mudah diakses dan
- h. Menyediakan sarana untuk menangani keluhan pelanggan.

Mutu pelayanan yang diberikan pada sektor publik tidak terlepas dari kualitas para pegawainya dalam memberikan pelayanan itu sendiri. Hal ini dapat terlihat dari sikap mental pegawai (pegawai yang terkadang tak peduli, tampak terlalu menonjolkan kekuasaan dan tidak disiplin, serta terkesan kurang memperhatikan kepentingan masyarakat banyak yang dilayani sehingga hal ini menjadi tantangan bagi pegawai terutama yang bekerja pada sektor publik.

Para pegawai adalah orang-orang yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik / masyarakat. Untuk itu kesejahteraan pegawai perlu diperhatikan melalui pemberian *training* dan motivasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanannya agar semakin mendekati harapan masyarakat atau bahkan melebihinya. Mutu pelayanan yang memuaskan dapat menghindari ekonomi biaya tinggi, sehingga maksimalisasi, efisiensi, efektifitas dan produktivitas dapat tercapai. Untuk itu perlunya didisain sistem manajemen yang memenuhi harapan masyarakat khususnya guna peningkatan kualitas pegawai.

Untuk mewujudkan tekad penyelenggaraan negara dan harapan serta tuntutan masyarakat luas baik domestik maupun internasional, Kantor Imigrasi sebagai salah satu instansi pemerintah serta Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik, berada di bawah Departemen

Hukum dan HAM Republik Indonesia yang mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas pokok Departemen Hukum dan HAM di bidang keimigrasian sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I Nomor M.03-PR.07.04 Tahun 2005 tanggal 07 Desember 2005, Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia di bidang Keimigrasian di wilayah Jakarta Selatan Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Kemudian untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian.
- b. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang status keimigrasian.
- c. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, dan
- d. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Masyarakat menginginkan kualitas pelayanan yang prima saat berhadapan dengan pegawai dalam mengurus perizinan tertentu di instansi pemerintah. Rendahnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi salah satu keluhan utama baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah yang semakin tinggi, mengharuskan pemerintah untuk lebih peka dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan harus terus dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan berdasarkan penerapan kriteria pelayanan umum yang telah ditetapkan.

Salah satu bentuk keinginan Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan dalam rangka meningkatkan pelayanan dan produktifitas, maka telah dibuat kriteria pelayanan dalam lingkup pelaksanaan Tri Fungsi Imigrasi yang meliputi fungsi

pelayanan masyarakat, fungsi penegakan hukum dan fungsi sekuriti / keamanan. Selain itu Imigrasi juga memiliki Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang mengacu pada Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian diperbaharui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dalam Manajemen Pelayanan (Ratminto & Atik S.W, 2007 : 21 – 23) yang menjelaskan bahwa pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur / tata cara pelayanan umum harus didisain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Dalam prinsip ini, pelayanan umum harus diupayakan semaksimal mungkin tercapainya kejelasan dan kepastian dalam hal :

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- Unit kerja / Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- Rincian biaya / tarif pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

c. Kepastian Waktu

Prinsip ini menuntut bahwa pelaksanaan pelayanan umum harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja and pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Perumusan Masalah

Pengertian masalah menurut Sugiono (2003: 32) adalah adanya penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi. Berdasarkan pembatasan masalah yang terungkap pada latar belakang masalah di atas, pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana perbedaan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan jasa keimigrasian yang diterima (*Perceived Service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan ditinjau dari dimensi (i) *Tangibles*, (ii) *Reliability*, (iii) *Responsiveness*, (iv) *Assurance*, dan (v) *Empathy*?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan ditinjau dari dimensi (i) *Tangibles*, (ii) *Reliability*, (iii) *Responsiveness*, (iv) *Assurance*, dan (v) *Empathy*.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu administrasi dan kebijakan publik di bidang pelayanan publik.

2. Secara Praktis

Memberikan sumbangan pemikiran dan bahan kajian ilmiah bagi Manajemen Direktorat Jenderal Imigrasi dalam menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan.

E. Sistematika Penulisan

Tesis ini dibagi menjadi 5 (lima) bab dan ditulis dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan penelitian terdahulu yang relevan, teori-teori yang mendasari pengertian maupun konsep tentang Jasa / pelayanan, konsep pelanggan dan kepuasan pelanggan, konsep Kualitas Pelayanan, Konsep Pelayanan Publik, Konsep Pelayanan Prima, serta Konsep ServQual.

BAB III : PROFIL PELAYANAN KEIMIGRASIAN

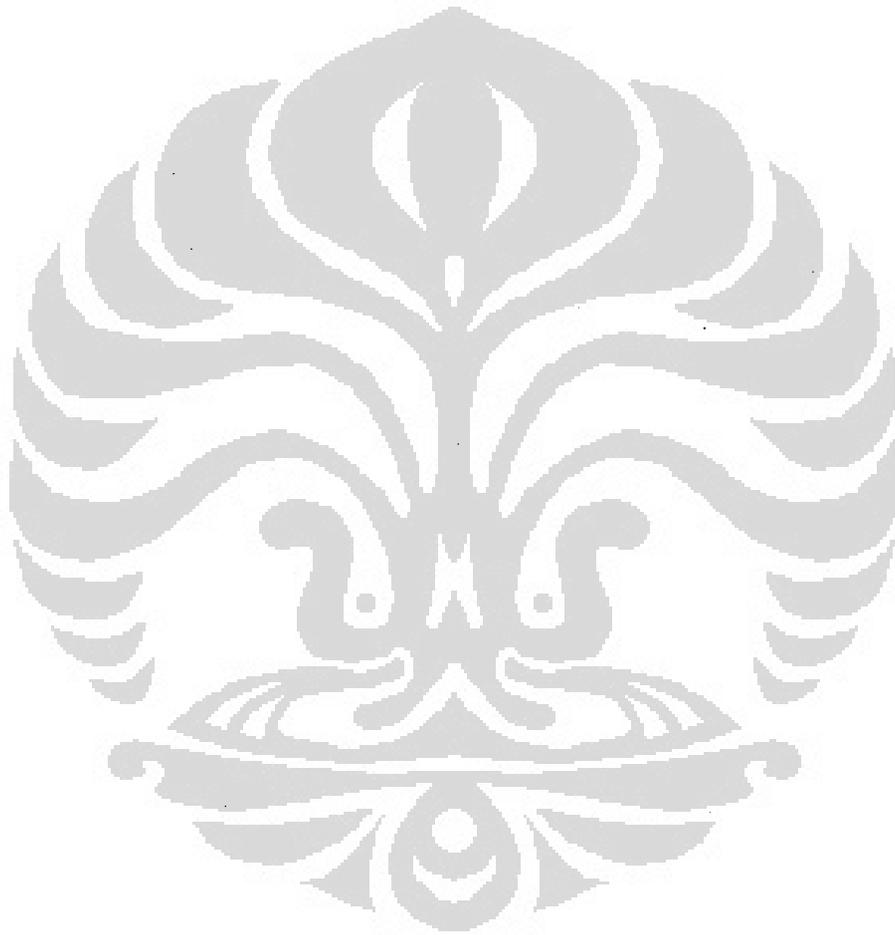
Bab ini memaparkan pengertian umum keimigrasian, visi dan misi imigrasi, struktur organisasi, pelayanan jasa keimigrasian yang diberikan serta gambaran singkat Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan.

BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini terdiri dari data-data yang telah diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif (*Mixed Methode*) yang menggunakan instrumen uji validitas dan uji reliabilitas, *Important Performance Analyst*, Analisis masing-masing dimensi kualitas pelayanan, Analisis kepuasan pengguna jasa keimigrasian (*End user*) terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian dan dari kesimpulan tersebut diajukan beberapa saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa keimigrasian di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan.



BAB II

TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

A. Tinjauan Literatur

1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema / gejala yang diteliti (*state of the art*) berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan sebagai data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada mengenai kualitas pelayanan sekaligus menjadi acuan dalam butir-butir pertanyaan yang nantinya disebarkan kepada konsumen. Penelitian dan pendapat para pakar yang telah dilakukan tentang kualitas pelayanan antara lain :

- a. Zeithaml (1990 : 19) definisi Kualitas Pelayanan adalah "*Service Quality can be defined as the extent of discrepancy between customers expectation or desire and their perception*". Artinya bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidak sesuaian / perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.
- b. Lele dan Sheth (1995 :5) menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan kunci bagi peluang dalam jangka panjang dan membuat pelanggan puas adalah urusan setiap orang". Uraian tersebut memberikan pengertian bahwa kepuasan pelanggan bukan berarti memberikan kepuasan kepada pelanggan apa yang dapat kita hasilkan menurut pendapat kita akan dapat memuaskannya, akan tetapi memberikan kepada pelanggan apa sebenarnya yang mereka inginkan.
- c. Kotler (1996 : 40) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah "*The level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance or outcome in relation to the person's expectations*".

- d. Tesis (2007), Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup di Kecamatan Beji, Depok.

Tujuan Penelitian adalah mengetahui serta menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup di Kecamatan Beji, Depok. Hasil penelitian adalah telah terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kebersihan dan Lingkungan Hidup Kota Depok.

- e. Tesis (2007), Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Direktorat Pengawasan Narkotika, Psicotropika dan Zat Adiktif Deputi I Badan Pengawasan Obat dan Makanan R.I (dalam rangka sertifikasi nomor impor precursor farmasi).

Tujuan Penelitian adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Direktorat Pengawasan Narkotika, Psicotropika dan Zat Adiktif Deputi I Badan Pengawasan Obat dan Makanan R.I (dalam rangka sertifikasi nomor impor precursor farmasi).

Hasil penelitian adalah Pencapaian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Direktorat Pengawasan NAPZA secara keseluruhan belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan didominasi oleh faktor *Tangibles*, *Empathy* dan *Assurance*.

Dari definisi mengenai kualitas pelayanan dan penelitian terdahulu yang relevan, ada beberapa hal penting tentang kualitas pelayanan, yaitu :

1. Pelanggan tidak mengevaluasi kualitas pelayanan semata-mata berdasarkan hasil akhirnya saja, tetapi juga menilai proses penyampaian yang dilakukan.
2. Kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan akhirnya dikembalikan pada pelanggan itu sendiri. Pandangan terhadap suatu kualitas pelayanan, akan dimulai dari bagaimana pemberi layanan itu dapat memenuhi harapan

pelanggan, kemudian dilanjutkan dengan bagaimana seharusnya pemberi layanan menampilkan *performan*-nya.

Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan (pengguna jasa keimigrasian khususnya *end user*).

Tinjauan literatur ini terdiri dari konsep-konsep dan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini dimaksudkan agar sesuai dengan fungsinya, yakni sebagai dukungan kerangka pemikiran dan evidensi ilmiah yang relevan dengan masalah yang dibuat. Adapun konsep dan teori yang disajikan dalam bab ini meliputi: konsep tentang Jasa / pelayanan, konsep pelanggan dan kepuasan pelanggan, konsep Kualitas Pelayanan, Konsep Pelayanan Publik, Konsep Pelayanan Prima, serta Konsep ServQual.

1. Pengertian Jasa / Pelayanan

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini, ada tiga kelompok produk (Nasution, 2004 : 5)

a. Barang tidak tahan lama (*nondurable goods*)

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Atau dengan kata lain, umur ekonomisnya kurang dari satu tahun. Contohnya sabun, minuman dan makanan ringan, garam, gula, kapur tulis dan sebagainya.

b. Barang tahan lama (*surable goods*)

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun. Contohnya antara lain TV, Kulkas, Mobil, Komputer, Mesin Cuci, dan lain-lain.

c. Jasa (*Services*)

Jasa merupakan aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus keterampilan, hotel, rumah sakit dan sebagainya.

Istilah Jasa / pelayanan merupakan suatu istilah yang tidak mudah didefinisikan. Jasa / pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa / pelayanan bisa berhubungan baik dengan produksi fisik maupun tidak (Kotler, 1994 : 61).

Untuk itu, Valarie A. Zethaml and Marry Jo Bitner (1996 : 17) memberikan batasan tentang Pelayanan (*Service*) sebagai berikut :

Service as all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health).

Ini berarti bahwa pada dasarnya jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

Pelayanan menurut Kotler (1996 : 467) adalah sebagai berikut :

" A Service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to physical product "

Bahwa pelayanan merupakan kegiatan / keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen / *customer* yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki ”.

Pelayanan / Service menurut Sugiarto (1999 : 75-76) dapat dijabarkan sebagai berikut :

- S = *Smile for everyone*
- E = *Excellence in everything we do*
- R = *Reaching out to every guest with hospitality*
- V = *Viewing every guest as special*
- I = *Inviting guest to return*
- C = *Creating a warm atmosphere*
- E = *Eye contact that shows we care*

MacCaulay & Cook (1997, 12-13) mengatakan bahwa pelayanan merupakan citra perusahaan. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas 3 (tiga) komponen yang seluruhnya mencerminkan citra perusahaan, yakni :

1. Kualitas prosedur dan layanan yang dihasilkan
2. Cara karyawan memberikan layanan
3. Hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan hubungan tersebut.

Ketiga komponen tersebut, dapat diwujudkan dengan hal-hal sebagai berikut :

- a. Membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik.
- b. Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda.
- c. Mengembang hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.
- d. Memahami bahwa inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Beberapa karakteristik unik yang membedakan antara jasa dengan barang adalah (Berry L.L, 1990 : 15) :

a. *Tangible* (Tidak Berwujud)

Tidak Berwujud, berarti jasa tersebut tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar sebelum jasa tersebut dikonsumsi atau diproduksi. Hal ini menyebabkan organisasi atau individu yang menyediakan jasa harus dapat menggambarkan bagaimana citra dan jasa yang dihasilkannya dan manfaat apa yang akan diperoleh konsumen, baik individu maupun organisasi bila memakai jasa tersebut.

b. *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Jasa tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa tersebut, baik itu alatnya maupun orangnya. Hal ini yang menyebabkan ciri ini adalah kenyataan bahwa jasa memerlukan kehadiran serta pelayanan dari pengelola jasa tersebut.

c. *Heterogeneity / Variability / Inconsistency* (Keanekaragaman)

Jasa bersifat sangat beraneka ragam karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian, bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

Perbedaan mendasar antara produk jasa dan produk barang tersebut dapat digambarkan sebagai berikut (Arief, 2007 : 19) :

Tabel 2.1 Perbedaan antara Barang dan Jasa

| Barang | Jasa |
|--|---|
| Nyata | Tidak nyata |
| Homogen | Heterogen |
| Produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang terpisah | Produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang simultan |
| Berupa Barang | Berupa proses atau aktifitas |
| Nilai intinya diproduksi di pabrik | Nilai intinya diproduksi pada saat interaksi antara pembeli dan penjual |
| Pelanggan (biasanya) tidak berpartisipasi dalam proses produksi | Pelanggan berpartisipasi dalam proses produksi |
| Dapat disimpan | Tidak dapat disimpan |
| Ada perpindahan kepemilikan | Tidak ada perpindahan kepemilikan |

Sumber : *Service Management and Marketing (Gronroos : 1990)*

Pelayanan merupakan faktor utama yang harus ditanamkan sebagai suatu kebiasaan dalam berfikir dan berperilaku dengan tujuan akhirnya adalah mewujudkan kepuasan konsumen. Didalam bukunya, *Managing Service as Strategic Profit Center*, Blumberg (1991 : 14) mengatakan bahwa : "Pelayanan dapat menambah nilai produk. Pelanggan bersedia membayar tambahan pelayanan asalkan dapat menambah nilai dari suatu produk". Menurut Tschohl (1991 : 9) Pelayanan adalah energi dan kekuatan yang diperlukan oleh suatu perusahaan untuk bertahan, sehingga dengan pelayanan suatu perusahaan dapat menghasilkan keuntungan.

Tjiptono (1996 : 58) menerangkan bahwa secara garis besar terdapat empat unsur pokok yang terkandung didalam pelayanan yang unggul (*Service Excellence*) yaitu kecepatan, ketepatan, keramahmataman dan kenyamanan. Keempat

komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi.

Pada negara-negara yang telah maju, aparat pemerintahnya lebih banyak menaruh perhatian terhadap rasa kepedulian dan kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan aparat pemerintah di negara-negara yang masih berkembang seperti Indonesia, dimana lebih banyak minta dilayani daripada memberikan layanan dalam segala hal.

3. Pengertian Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

Dalam pelayanan yang dimaksud dengan pelanggan adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau pegawai organisasi pemberi layanan tersebut. Istilah "pelanggan" tidak hanya dikenal pada sektor *private* (swasta), tetapi telah diterapkan pula dalam sektor *public administration* (Rosenbloom, 2005 : 9).

David Osborne dan Peter Plastrik dalam bukunya "Memangkas Birokrasi" (2001 : 172) membagi pelanggan ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu :

a. Pelanggan Primer

Yaitu individu atau kelompok dimana pekerjaan anda terutama dirancang untuk membantu mereka.

b. Pelanggan Sekunder

Individu atau kelompok lain dimana pekerjaan anda dirancang untuk memberi manfaat kepada mereka, tetapi sifatnya tidak langsung sebagaimana pelanggan utama.

Setiap organisasi mempunyai kategori pelanggan internal yaitu seluruh anggota organisasi sedangkan eksternal adalah masyarakat. Dengan demikian istilah pelanggan meliputi pelayanan kepada seluruh anggota masyarakat dalam rangka memuaskan pelanggan eksternal.

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam organisasi, untuk itulah organisasi harus memiliki fokus kepada pelanggan. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah dengan menempatkan para pegawai untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan pegawai untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Jadi manajemen sumber daya manusia adalah unsur yang sangat penting dalam membentuk fokus pada pelanggan.

Adapun karakteristik organisasi yang sukses yang berfokus pada pelanggan menurut Goetch dan Davis (1994 : 149 – 150) adalah :

a. Visi, komitmen dan iklim organisasi

Pihak manajemen harus menunjukkan sesuatu yang baik dengan kata-kata maupun tindakan bahwa pelanggan itu penting bagi organisasi. Organisasi memiliki komitmen besar terhadap kepuasan pelanggan. Kebutuhan pelanggan hendaknya lebih diutamakan dari pada kebutuhan internal organisasi. Salah satu cara untuk menunjukkan komitmen ini adalah menjadikan fokus pada pelanggan sebagai faktor utama dalam pertimbangan kenaikan pangkat atau promosi dan kompensasi karyawan.

b. Kemitraan dengan pelanggan

Organisasi yang bersifat *Customer-Driven* menyejajarkan dirinya dengan pelanggan, menganggap pelanggan sebagai teman sebaya. Oleh sebab itu, masukan-masukan yang berupa saran, ucapan-ucapan pelanggan sangat diperhatikan dengan seksama.

c. Kemauan untuk mengidentifikasi mengatasi permasalahan pelanggan

Organisasi yang bersifat *Customer-Driven* selalu berusaha untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan para pelanggannya. Hal ini tampak dalam hal : 1) Keluhan pelanggan dipantau dan dianalisis, 2) selalu mengupayakan adanya umpan balik dari pelanggan, 3) selalu berusaha mengidentifikasi dan menghilangkan proses, prosedur dan sistem internal yang tidak menguntungkan pelanggan.

d. Memanfaatkan informasi dari pelanggan

Organisasi yang bersifat *Customer-Driven* tidak hanya mengumpulkan umpan balik dari pelanggan, tetapi juga menggunakan dan menyampaikannya kepada semua pihak yang membutuhkannya dalam rangka melakukan perbaikan. Pemanfaatan informasi pelanggan ini tercermin dalam hal : 1) Semua karyawan memahami bagaimana pelanggan menentukan kualitas, 2) Perusahaan memberikan informasi yang membantu terciptanya harapan yang realistis kepada para pelanggan, 3) Karyawan mengetahui siapa yang menjadi pelanggan sesungguhnya, 4) Karyawan pada semua level diberi kesempatan untuk bertemu dengan pelanggan, 5) Karyawan dan Manajer memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

e. Mendekati para pelanggan

Organisasi yang bersifat *Customer-Driven* akan selalu mendekati pelanggan yang dicerminkan oleh : 1) Mudahnya pelanggan untuk bertemu, 2) Berusaha untuk mengatasi semua keluhan pelanggan, 3) Memudahkan para pelanggan dalam menyampaikan keluhannya.

f. Kemampuan, kesanggupan dan pemberdayaan sumber daya manusia

Para karyawan diperlakukan sebagai profesional yang memiliki kemampuan dan diberdayakan untuk menggunakan pertimbangannya sendiri dalam melakukan hal-hal yang dianggap perlu dalam rangka memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal ini berarti bahwa setiap karyawan memahami betul jasa yang diberikan kepada pelanggan. Sehingga karyawan harus diberi dukungan yang diperlukan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

g. Mengadakan perbaikan layanan secara terus menerus

Perbaikan layanan secara terus menerus dapat menggunakan konsep Kaizen yang berintikan sederhana sekali dan langsung pada sasaran.

Agar layanan dapat memuaskan pelanggan, pegawai yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu : a) tingkah laku yang sopan, b) Cara

menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, c) waktu menyampaikan yang tepat, dan d) Keramahmatan (Moenir, 1992 : 197-200).

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Dalam melaksanakan misinya, seringkali organisasi hanya berfokus kepada pencapaian produktifitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas.

Pengertian kualitas menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono 1996 : 51) adalah "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Dengan demikian pengertian tersebut mengandung beberapa elemen seperti :

- a. Kualitas meliputi pemenuhan harapan konsumen.
- b. Kualitas diaplikasikan untuk produk, jasa manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan sesuatu yang berubah.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu "Suatu sikap tata cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan". Menurut Triguno (1997 : 78) pelayanan yang terbaik yaitu "Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu".

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi pada semua sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan pelanggan, Tschohl (1991 : 8). Adapun tujuan dari pelayanan yang berkualitas adalah :

- a. Pemeliharaan pelanggan (*Customer Maintenance*)
- b. Menjaga dan mempererat pelanggan (*Customer Retention*)
- c. Mengembangkan pelanggan baru (*New Customer Development*).

Selanjutnya Tjiptono dan Diana (1995 : 103) menyatakan bahwa ada 3 (tiga) unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu :

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.

Kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.

- b. Pelanggan yang dapat diandalkan adalah pelanggan yang berulang kali memakai jasa yang dibayarnya dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan jasa yang berkualitas tinggi. Kepuasan berimplikasi pada perbaikan yang terus menerus sehingga kualitas harus dipertahankan bahkan jika mungkin diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai :

“Standar yang harus dicapai oleh seseorang / kelompok / lembaga / organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa”.

Adapun Lovelock (1994, 18) mengartikan kualitas pelayanan sebagai suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dan meraih profit bahkan untuk menghadapi pesaing.

Namun demikian, terdapat beberapa kesamaan ukuran mutu layanan yang sering dijumpai, yaitu :

- a. Proses layanan dilaksanakan sesuai dengan standar prosedur pelayanan
- b. Pegawai layanan memiliki kompetensi yang diperlukan
- c. Pelaksanaan layanan didukung teknologi, sarana dan prasarana yang memadai
- d. Layanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik
- e. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pelanggan
- f. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan pegawai pelayanan
- g. Pelaksanaan layanan dapat mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia pelayanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan pelanggan masyarakat.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta atau tidak diminta (Basuki dalam JIANA ; 86).

Proses pelaksanaan layanan yang diselenggarakan oleh aparatur Negara kepada masyarakat dikenal dengan berbagai istilah, seperti pelayanan umum atau pelayanan publik, pelayanan masyarakat, namun pada prinsipnya batasan diatas memiliki kesamaan dalam implementasinya. Pelayanan publik merupakan bagian dari kebijakan publik yang dilakukan pemerintah melalui para birokratnya.

Menurut Agung Kurniawan (2005 : 4), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun *public service* menurut Lonsdale dan Enyedi dalam Zauhar, 2001 (dikutip oleh Prasajo, dkk : 2006) adalah :

“something made available to the whole population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i.e. people must act collectively”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Moenir (2002 ; 88), menyatakan beberapa faktor penting yang terdapat dalam pelayanan umum, yaitu :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kebutuhan kerja pelayanan;

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum;
5. Faktor ketrampilan pegawai dan
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor ini masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik yang berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan / tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah itu sendiri dapat dibedakan menjadi :

1. Pelayanan yang bersifat primer, yaitu semua penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara sehingga pengguna jasa mau tidak mau harus menggunakannya. Contoh : pelayanan di Kantor Imigrasi, pelayanan Penjara dan pelayanan Perizinan.
2. Pelayanan yang bersifat sekunder, yaitu semua bentuk penyediaan barang / jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna jasa tidak harus menggunakannya, karena adanya beberapa alternatif penyelenggara pelayanan.

6. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Goetsch dan Davis (1994 ; 4) kata Prima menunjuk pada makna kualitas, dimana pengertian kualitas itu sendiri adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari definisi mengenai pelayanan prima tersebut, terdapat 5 (lima) hal penting yaitu:

- 1) Pihak yang melayani, 2) Pihak yang dilayani (pelanggan / *customer*), 3) bentuk

atau jenis pelayanan yang diberikan, serta 4) bantuan secara optimal dan 5) perlakuan dalam pelayanan.

1. Dalam hubungannya dengan pelayanan prima di lingkungan birokrasi pemerintah, maka yang dimaksud dengan pihak yang melayani adalah seluruh "jajaran birokrasi pemerintah". Artinya baik yang duduk sebagai pejabat struktural (manajer), pejabat fungsional, maupun staf, memiliki kewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin.
2. Pihak yang dilayani dalam proses pelayanan prima, yaitu masyarakat dalam arti luas, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok dalam bentuk organisasi sosial kemasyarakatan, dunia usaha maupun masyarakat yang datang dari luar negara (pihak asing).
3. Bentuk pelayanan yang diberikan, dimana bentuk pelayanan itu bersifat variatif. Misalnya pelayanan yang berbentuk produk / barang (fisik) maupun jasa (non fisik). Dalam hal ini pelayanan dibagi menjadi pelayanan teknis dan pelayanan administratif. Dimana dalam pelayanan teknis tugasnya meliputi antara lain : pengetikan, penghitungan, pengamanan, kebersihan dan lain sebagainya. Sedangkan pelayanan administratif tugasnya meliputi pembuatan sistem kerja, misalnya sistem perkantoran, sistem pengendalian dampak lingkungan global dan lain sebagainya.
4. Bantuan secara optimal, artinya bahwa pelayanan yang diberikan kepada pihak-pihak yang memerlukan pada prinsipnya harus diberikan seoptimal mungkin.
5. Perlakuan dalam pelayanan adalah suatu sikap tertentu (dapat dalam bentuk kurang baik maupun baik) dari pihak yang melayani terhadap pelanggan. Dalam pelayanan prima, maka perlakuan dalam pelayanan adalah berdasarkan prinsip bahwa semua pelanggan (masyarakat) yang dilayani adalah "raja" tanpa membedakan suku, agama, ras, warna kulit, status, pangkat dan sejenisnya.

Menurut Barata (2003 : 27) mengatakan bahwa pelayanan prima meliputi :

1. Membuat pelanggan merasa setuju
2. Melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat

3. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan pelanggan sebagai mitra utama
5. Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
7. Keperdulian terhadap pelanggan untuk memberikan rasa puas dan
8. Upaya pelayanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Terlepas dari semua prasyarat di atas, masyarakat mempunyai kriteria dan ukuran sendiri dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh pihak aparat pemerintah. Sebuah pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan minimal dapat memenuhi rasa kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa dan kepuasan tercapai bila layanan yang mereka terima sudah melebihi dari apa yang mereka harapkan.

Suatu pelayanan dapat saja dikatakan telah menjadi yang terbaik, tetapi masih belum memenuhi harapan masyarakat dikarenakan pelayanan tersebut tidak mengenal harapan masyarakat, sehingga diperlukan adanya perpaduan kedua harapan yang terkadang justru menjadi perbedaan tersebut, dimana pelayanan prima harus diartikan sebagai pelayanan terbaik oleh pemerintah dan dapat memuaskan harapan masyarakat.

7. Konsep *Service Quality* (ServQual)

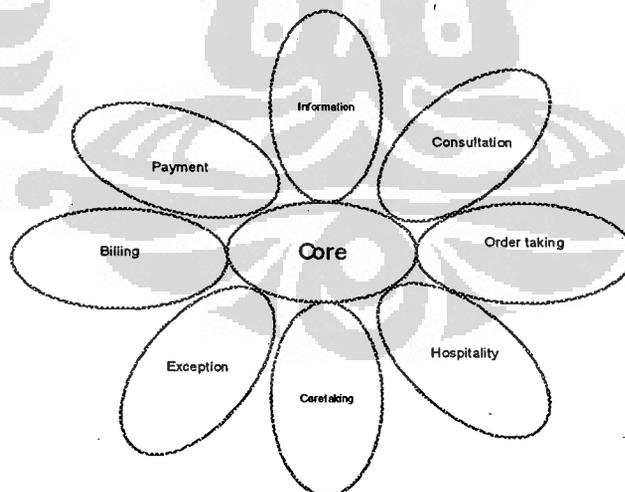
Pengukuran kualitas pelayanan telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry mulai tahun 1985 (Hampton, 1993). Dari serangkaian penelitian yang dilakukan terhadap berbagai perusahaan jasa pada tahun 1985 hingga tahun 1993, telah dikembangkan suatu alat ukur kualitas pelayanan yang disebut *Service Quality* (*ServQual*). *ServQual* atau yang lebih dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi, yang menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan

(*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Konsep ini ditawarkan dalam rangka mengantisipasi sementara persepsi atau image yang buruk dari pengguna jasa sektor publik. Konsep ini mengajarkan kepada kita untuk menghargai *external constituences* kita, yaitu masyarakat yang dilayani.

Walaupun secara umum belum terdapat keseragaman tentang batasan konsep ServQual, namun kita dapat menjadikan acuan dari beberapa pakar, antara lain kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lovelock (1994) dalam bukunya *Product Plus*, yang mengemukakan tentang bagaimana suatu produk bila ditambahkan dengan pelayanan (*service*) dapat menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat bagi organisasi dalam meraih profit bahkan dalam menghadapi persaingan. Konsep ini ditawarkan melalui diagram 8 (delapan) suplemen pelayanan, sebagaimana tertera pada diagram di bawah ini :

Gambar 2.2. Delapan Suplemen Pelayanan



Sumber : *The Flower of Service* (Lovelock : 1994 : 179)

Dengan uraian sebagai berikut :

1. *Information*

Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keingintahuan *customer* tersebut adalah penting. Seorang *customer* akan menanyakan kepada penjual tentang apa, bagaimana, berapa, kepada siapa, dimana diperoleh dan berapa lama memperoleh barang dan jasa yang diinginkannya.

Absennya informasi pada petal pertama ini akan membuat minat pembeli menjadi surut.

2. *Consultation*

Setelah mewakili tahap awal ini, biasanya calon pelanggan akan membuat suatu keputusan. Dalam proses ini terkadang diperlukan pihak-pihak yang dapat dimintakan pendapatnya, baik yang menyangkut masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya. Untuk mengatasi titik kritis ini, para penjual / penyedia jasa harus menyediakan sarananya, menyangkut materi konsultasi, tempat, personil konsultan, dan waktu konsultasi secara cuma-cuma.

3. *Ordertaking*

Penilaian pembeli pada titik ini terletak pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, syarat-syarat ringan dan kemudahan memesan melalui saluran telepon / fax dan sebagainya.

4. *Hospitality*

Customer yang berurusan langsung ke tempat-tempat transaksi akan memberikan penilaian terhadap sikap ramah dan sopan, ruang tunggu yang nyaman, kafe untuk makanan dan minuman, hingga tersedianya wc / toilet yang bersih.

5. *Caretaking*

Tahap ini lebih menekankan kepada kepedulian akan selera dan keinginan pelanggan yang bervariasi karena latar belakang yang berbeda serta tingkat ekonomi yang berbeda pula, serta tempat parkir mobil yang luas atau fasilitas *delivery*.

6. *Exception*

Beberapa *customer* kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya bagaimana organisasi melayani klaim yang datang tiba-tiba, garansi terhadap tidak berfungsinya produk dan lain-lain.

7. *Billing*

Penjual harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, apakah menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga penghitungan rekening tagihan.

8. *Payment*

Harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan pelanggan, mulai dari fasilitas penggunaan uang receh pada telepon umum hingga penggunaan *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan bank serta tagihan ke rumah.

Dalam pelaksanaan layanan, menurut Zeithaml (1990 : 36 – 45), ada 5 (lima) perbedaan (*Gap*) yang menyebabkan kurang berhasilnya pelaksanaan layanan, yaitu :

1. *Gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*).
Pihak manajemen mempersepsikan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas jasa secara tidak akurat, dimana pihak manajemen tidak selalu menangkap dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan atau bagaimana penilaian pelanggan terhadap komponen pelayanan.
2. *Gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standard Gap*).

Gap ini berarti bahwa spesifikasi kualitas jasa tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas.

Hal ini bisa saja terjadi karena pihak manajemen tidak menetapkan standar mutu yang jelas atau hal itu mungkin jelas dan realistis, namun pihak manajemen tidak berusaha keras untuk memperkuat mutu layanan tersebut.

3. *Gap* antara spesifikasi mutu layanan dan layanan yang disampaikan (*delivery-Gap*).

Bahwa spesifikasi mutu layanan tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian jasa, yang disebabkan antara lain oleh karyawan yang kurang terlatih atau terlalu banyak mendapat pekerjaan dan tidak mampu atau tertahan oleh pekerjaan standar yang saling bertentangan, misalnya mereka harus mendengarkan permintaan pelanggan, di pihak lain mereka harus melayani pelanggan dengan cepat dan benar.

4. *Gap* antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*Communication Gap*).

Harapan konsumen yang dipengaruhi oleh pernyataan atau janji yang dibuat wakil perusahaan atau iklan yang berlebihan.

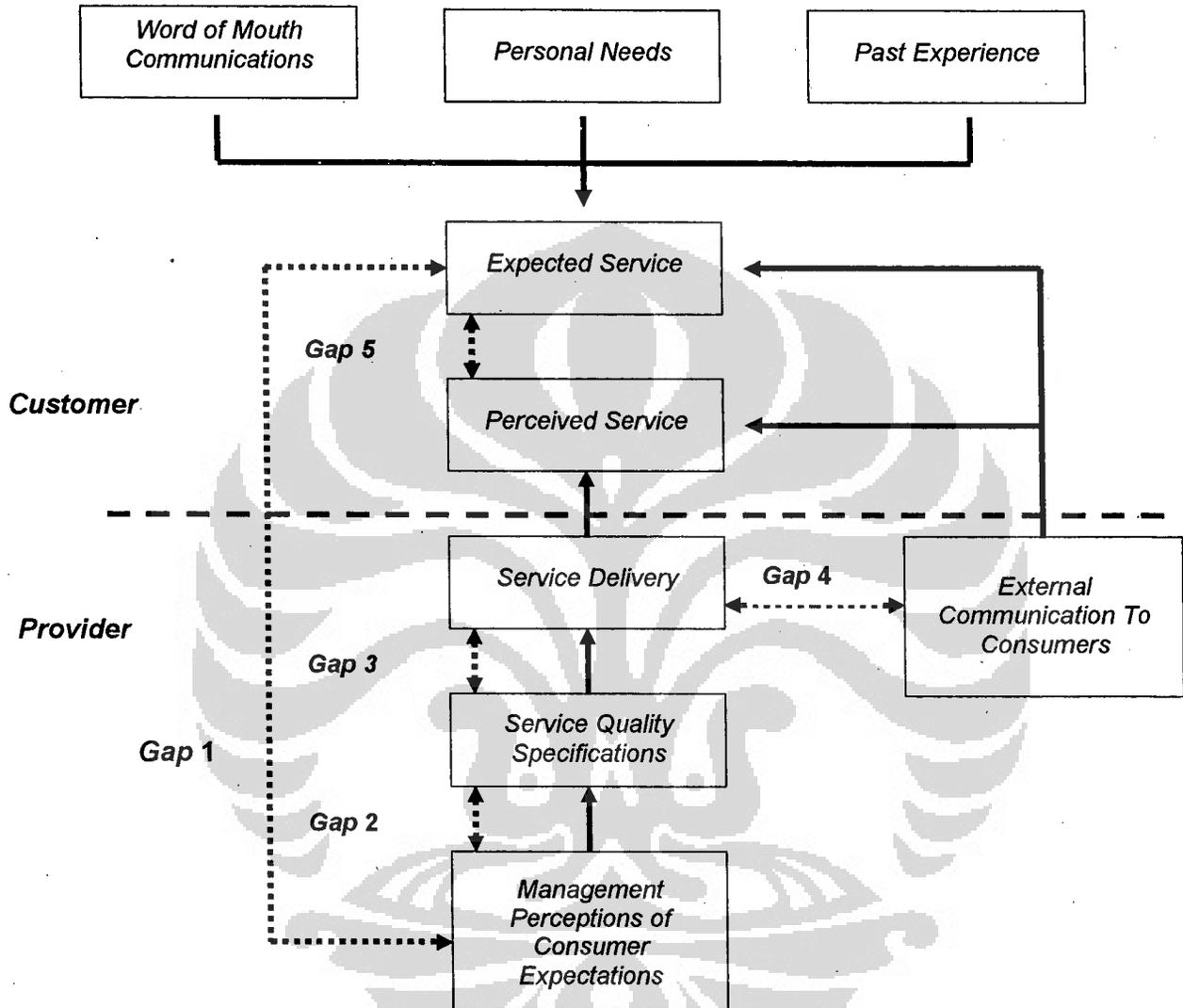
5. *Gap* antara layanan yang dipersepsikan dan layanan yang diharapkan (*Service Gap*).

Perbedaan yang timbul bila pelanggan merasa bahwa layanan yang dia terima / persepsikan dari perusahaan (*perceived service*) lebih kecil dari kualitas layanan yang dia harapkan (*expected service*).

Ke 5 *Gap* tersebut diatas, dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.3

MODEL KONSEPTUAL KUALITAS PELAYANAN



Sumber : Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman
A Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations
(1990 : 46)

Model pelayanan tersebut di atas akan menciptakan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya membangun interaksi yang kuat antara penjual dan pelanggan.

ServQual ini disajikan dalam Skala Likert (lima interval) yang menjadi pilihan responden dari pernyataan-pernyataan pelayanan masyarakat untuk memahami persepsi masyarakat atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan (Parasuraman, et.1988 : 12 – 40). Output proses seleksi psikologis tentang kualitas pelayanan publik melalui metode *ServQual* demi mendapatkan kepuasan penerima layanan adalah terbentuknya sikap dan perilaku tertentu pada pihak yang terlibat dalam proses pelayanan (Napitupulu, 2007 : 197).

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pelanggan, Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990 : 26) menjelaskan pentingnya sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut ketiga pakar ini ada 5 dimensi pokok yang menentukan tingkat kualitas jasa atau pelayanan kepada kepentingan pelanggan, yaitu :

a. Berwujud atau bukti nyata (*Tangible*).

Yaitu meliputi penampilan dan fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, karyawan dan peralatan komunikasi harus menarik, lengkap, bersih dan selalu terpelihara dengan baik.

b. Keandalan atau dapat dipercaya (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat atau tepat waktu dan memuaskan atau dapat dipercaya.

c. Daya tanggap atau kesigapan (*Responsiveness*)

Yaitu kesediaan perusahaan atau keinginan para pegawai untuk membantu masyarakat atau pelanggan dengan segera memberikan pelayanan jasa secara tepat dan tanggap.

d. Jaminan atau kepastian (*Assurance*)

Yaitu tingkat pengetahuan, keahlian pegawai, kemampuan dan keramahan tamahan atau kesopanan yang harus dimiliki pegawai dalam memberikan

kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Adapun dimensi *Assurance*, merupakan gabungan dari dimensi :

1. Kompetensi (*Competence*) , artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pekerjaan.
2. Kesopanan (*Courtesy*) meliputi keramahtamahan, perhatian dan sikap para karyawan.
3. Kredibilitas atau kepercayaan (*Credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
4. Keamanan (*Security*), artinya tidak adanya bahaya resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan.

e. Empati (*Empathy*)

Yaitu perhatian khusus yang diberikan perusahaan kepada setiap pelanggan secara individu, meliputi kemudahan pelanggan untuk melakukan hubungan, komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Dimensi empati merupakan penggabungan dari dimensi :

1. Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
2. Komunikasi (*Communication*), meliputi kemampuan untuk melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
3. Memahami pelanggan (*Understanding the Customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.4 ServQual Dimensions

ServQual Dimensions

| <i>Original 10 Dimensions for Evaluating Service Quality</i> | <i>Tangibles</i> | <i>Reliabilities</i> | <i>Responsiveness</i> | <i>Assurance</i> | <i>Empathy</i> |
|--|------------------|----------------------|-----------------------|------------------|----------------|
| <i>Tangibles</i> | | | | | |
| <i>Reliability</i> | | | | | |
| <i>Responsiveness</i> | | | | | |
| <i>Competence</i> | | | | | |
| <i>Courtesy</i> | | | | | |
| <i>Credibility</i> | | | | | |
| <i>Security</i> | | | | | |
| <i>Access</i> | | | | | |
| <i>Communications</i> | | | | | |
| <i>Understanding the Customers</i> | | | | | |

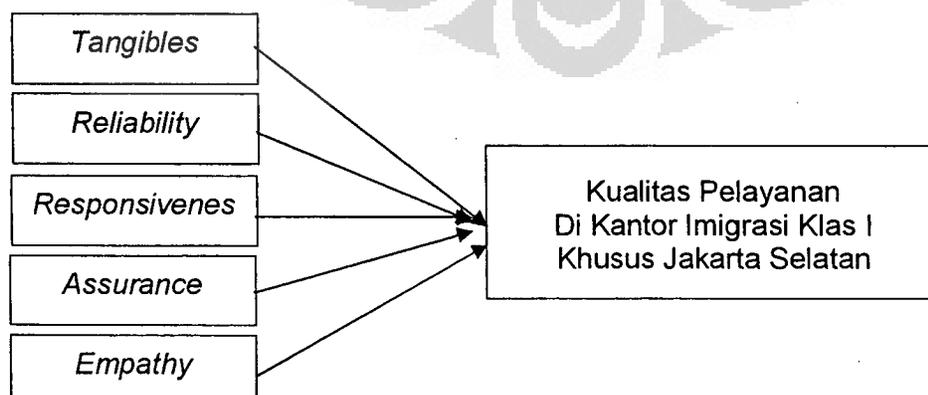
Sumber : Zeithaml, V.A.,Berry,L.L.,Parasuraman, *A Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations* (1990 : 25)

Penelitian kualitas pelayanan yang digunakan oleh penulis dibatasi sesuai dengan pendekatan *Servqual* yang dipergunakan, yaitu hanya mengukur *Gap – 5* berdasarkan *Gaps Model of Service Quality*, menurut Zeithaml and Bitner dalam

Marketing Service. Hal ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan yang diterima baik dari saran-saran yang diterima langsung oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan melalui kotak saran yang tersedia, media massa maupun dari *website* imigrasi. Pada *Gap – 5* tersebut Zeithaml, dkk (1990 : 46) menjelaskan bahwa Kesenjangan antara jasa yang dialami (*Service Perceptions*) dengan pelayanan yang diharapkan (*Service Expectations*) terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas pelayanan. Jika pelayanan yang diterima oleh pelanggan lebih baik dari pelayanan yang diharapkan atau pelayanan yang diharapkan sama dengan yang diterima, maka perusahaan akan memperoleh citra serta dampak yang positif, namun sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan maka akan menimbulkan citra serta dampak yang negatif pula. Perbedaan yang timbul bila pelanggan merasa bahwa layanan yang dia terima / persepsi dari perusahaan (*perceived service*) lebih kecil dari kualitas layanan yang dia harapkan (*expected service*). Setidaknya apa yang dikemukakan oleh Zeithaml – Parasuraman – Berry terutama *Gap 5* merupakan sebuah model dan acuan yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam mengambil langkah penyesuaian antara yang diharapkan pelanggan terhadap kinerja organisasi (Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan).

B. Model Analisis

Model analisis atau kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut :



C. Operasionalisasi Konsep

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dengan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diberikan dengan mengacu kepada dimense *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Adapun variabel-variabel penelitian tercantum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.5 Operasionalisasi Konsep

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|--------------------------------------|--------------------|--|
| (1) | (2) | (3) |
| Kualitas Pelayanan Publik (ServQual) | <i>Tangibles</i> | a. Kepemilikan peralatan pelayanan b. Tersedianya sarana informasi c. Tersedianya ruang tunggu sebagai pendukung pelayanan d. Tersedianya fasilitas pendukung pelayanan |
| | <i>Reliability</i> | a. Kesiapan pegawai b. Pemberian layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan c. Komitmen pegawai d. Kemudahan yang berkualitas dalam pelayanan |

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------|--|
| Kualitas Pelayanan Publik (ServQual) | <i>Responsiveness</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Tanggap terhadap keluhan yang disampaikan b. Kesiapsediaan dalam membantu pengguna jasa c. Pemberian pelayanan dengan cepat dan tepat d. Mudah nya pengaksesan terhadap persyaratan permohonan perizinan |
| | <i>Assurance</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Sikap dan perilaku pegawai atas kemampuannya b. Pengetahuan yang dimiliki pegawai c. Adanya rasa senang, aman dan nyaman |
| | <i>Empathy</i> | <ul style="list-style-type: none"> a. Sikap dan perilaku pegawai yang sopan b. Pegawai menyediakan waktu untuk mendampingi pengguna jasa c. Memahami kebutuhan khusus pengguna jasa |

D. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Pendekatan Kuantitatif yaitu penelitian yang lebih mengacu kepada "keakuratan" deskripsi setiap variabel dan keakuratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. (Irawan : 2006 ; 101). Penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif-kuantitatif yakni penelitian yang hanya melibatkan satu variabel (univariat), dimana penelitian deskriptif seperti ini tetap terbatas pada kemampuannya untuk menjelaskan realitas seperti apa adanya saja yakni penelitian yang berusaha menggambarkan serta mengetahui berbagai data yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan.

Oleh karena itu yang dimaksud dengan "*internal validity*" didalam penelitian deskriptif-kuantitatif ini hanya menunjuk pada validitas "instrumen" untuk mengumpulkan data, dimana jika instrumen telah valid dan reliabel, maka data diharapkan juga valid dan reliabel. Apabila proses penyimpulan juga valid, maka penelitian deskriptif ini telah dianggap valid.

Salah satu metode penelitian sosial yang sangat luas penggunaannya adalah metoda *survey*. Ciri khas penelitian ini adalah data dikumpulkan dari responden (*end user*) yang banyak jumlahnya dengan menggunakan instrumen yaitu kuisisioner. Keuntungan dari penelitian *survey* adalah memungkinkan pembuatan generalisasi untuk populasi besar maupun kecil yang pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam.

Penelitian *survey* ini tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya pada metode *experiment*, namun generalisasi yang dihasilkan dapat akurat bila digunakan pada sampel yang representatif. Secara konkret, penelitian akan difokuskan kepada pendapat, sikap, dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perizinan keimigrasian di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2008, khususnya para pengguna jasa keimigrasian yang langsung mengurus sendiri pengurusan perizinan keimigrasian (*end user*).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan penarikan sampel dari populasi. Teknik pengambilan sampel untuk masyarakat pemohon langsung (*end user*) dilakukan dengan metoda *Accidental* yaitu dengan cara memberikan kuisioner langsung kepada pemohon disaat yang bersangkutan sedang berada di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan untuk mengurus perizinan keimigrasian.

Adapun jumlah sampel secara keseluruhan dari para pengguna jasa keimigrasian yang langsung mengurus sendiri pengurusan perizinan keimigrasiannya (*end user*) yaitu sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara kombinasi yaitu teknik observasi dan survei. Teknik observasi dilakukan dalam rangka mengamati gejala-gejala yang terjadi di lingkungan kerja Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, sedangkan survei dilakukan dalam rangka melakukan peninjauan lebih lanjut terhadap hasil observasi yang telah dilakukan.

Dalam pengumpulan data ini, instrumen yang digunakan oleh penulis adalah kuisioner. Kuisioner ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih luas dari subyek penelitian, dengan memperhatikan ruang lingkup penelitian. Bentuk pertanyaan untuk kuisioner bersifat tertutup, dimana setiap pertanyaan disediakan pilihan jawaban dan bagi responden dapat memilih salah satu jawaban yang sesuai menurutnya.

Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) bentuk, yaitu yang pertama penilaian penerima layanan terhadap kualitas pelayanan, dan bentuk kedua berupa harapan penerima layanan terhadap kualitas pelayanan, dimana kepuasan pelanggan diperoleh dari besar kecilnya *gap* antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Semakin besar *gap* yang terjadi maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan pelanggan adalah rendah. Begitupula sebaliknya, jika kepuasan pelanggan mencapai titik maksimum, maka *gap* yang terjadi semakin kecil atau nol.

Adapun pertanyaan yang akan diajukan kepada responden melalui kuisisioner, mencakup 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yakni :

- a. *Tangible*, Kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik pegawai maupun perkantoran.
- b. *Reliability*, kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya termasuk kemampuannya dalam mewujudkan janji.
- e. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- f. *Assurance*, kemampuan untuk memberikan jaminan atau pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan, serta rasa kepercayaan terhadap pegawai.
- g. *Empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, termasuk kebutuhan dalam mewujudkan sifat simpatik dalam menghadapi pelanggan.

4. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *likert*, yaitu suatu metode untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2004 : 86). Pengukuran skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif yang berupa kata-kata, yang dikelompokkan ke dalam 05 (lima) alternatif jawaban yang tersedia.

1. Pelaksanaan pelayanan / Kinerja, diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut :
 - a). Bobot 5, untuk jawaban Sangat Puas (SP)
 - b). Bobot 4, untuk jawaban Puas (P)
 - c). Bobot 3, untuk jawaban Cukup Puas (CP)
 - d). Bobot 2, untuk jawaban Tidak Puas (TP)
 - e). Bobot 1, untuk jawaban Sangat Tidak Puas (STP)

2. Tingkat kepentingan / harapan pelanggan, diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut :
 - a). Bobot 5, untuk jawaban Sangat Penting (SP)
 - b). Bobot 4, untuk jawaban Penting (P)
 - c). Bobot 3, untuk jawaban Cukup Penting (CP)
 - d). Bobot 2, untuk jawaban Tidak Penting (TP)
 - e). Bobot 1, untuk jawaban Sangat Tidak Penting (STP).

5. Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini, data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan alat bantu *Software* dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 15.00, for Windows and Excel. Penggunaan alat bantu ini sangat bermanfaat, sehingga dengan mudah dapat diperoleh perhitungan statistik deskriptif mengenai Mean, Standart Deviasi, Skor minimum, Skor maximum dan distribusi frekuensinya. Juga dapat digunakan untuk menguji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian dan Analisis Data.

5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menyatakan bahwa alat ukur benar-benar mengukur apa yang akan kita ukur (Supranto, 2006 : 70). Suatu alat ukur yang valid

tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat, akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut, artinya pengukuran tersebut mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya diantara subjek yang satu dengan subjek yang lain.

Suatu instrumen pengukur, dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan kasus dimana dilakukan pengukuran tersebut (Azwar, 1997 : 40). Dengan demikian dapat dikatakan semakin tinggi validitas alat ukur, maka alat ukur tersebut akan semakin baik.

Uji validitas berhubungan dengan suatu pengujian butir-butir dalam kuisisioner yang akan digunakan. Dalam penelitian ini akan digunakan analisis korelasi butir, yaitu dengan menghitung korelasi antara nilai keseluruhan yang diperoleh atau skor totalnya. Skor total adalah skor yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor butir pertanyaan. Apabila skor butir pertanyaan positif dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur tersebut mempunyai validitas.

Butir pertanyaan yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi tinggi, menunjukkan bahwa butir tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah bila nilai korelasi (r) = 0,44 ; sedangkan korelasi antar butir pertanyaan dengan skor total kurang dari 0,44 ($r < 0,44$), maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sambas, 2007 : 35).

Pengukuran validitas butir kuisisioner dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat koefisien korelasi model korelasi *Product Moment*, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r_{\text{hit}} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan : X = total butir masing-masing pertanyaan

- Y = total skor dari seluruh pertanyaan
- n = jumlah responden
- r hit = koefisien korelasi hasil perhitungan
- r tab = koefisien korelasi dari tabel dengan taraf signifikansi 5 % dengan derajat kebebasan (dK) sebesar n-2.

Koefisien korelasi (r hit) dari masing-masing butir pertanyaan tersebut, lalu dikonsultasikan dengan angka kritik pada tabel korelasi dengan nilai r, dengan memperhatikan derajat kebebasan (*degrees of freedom / dK*), yaitu n-2 pada taraf signifikan 5 % atau yang disebut dengan r tab. Dimana jika nilai r hit lebih besar dari r tab, maka dapat diambil kesimpulan bahwa butir-butir pertanyaan tersebut signifikan atau mempunyai validitas yang konsisten.

5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak (*free from random error variance*). Kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran (Supranto, 2006 : 47 – 48). Inti dari reliabilitas adalah sejauh mana suatu hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reliabilitas suatu alat ukur berkaitan dengan sejauh mana skor pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran.

Tinggi rendahnya reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut *Koefisien Reliabilitas*, walaupun secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 – 1,00 dan juga dapat bertanda positif (+) maupun negatif (-). Dalam hal realibilitas, koefisien yang besarnya kurang dari 0,00 tidak ada artinya, karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu pada koefisien yang positif.

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda, dapat dipercaya atau andal bila dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama (Kerlinger : 1998 : 708). Uji realibilitas hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid saja.

Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach*, dengan kriteria besarnya koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,70 yang berarti bahwa secara keseluruhan alat ukur memiliki konsistensi internal yang dapat diandalkan.

Metoda uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan nilai atau *Alpha Cronbach* melalui rumus :

$$r_1 = \left[\frac{K}{(k - 1)} \right] \left[\frac{Si^2}{St^2} \right]$$

Dimana : k = banyaknya butir
 Si^2 = jumlah varian butir
 St^2 = varian total

6. Analisis Data

Dari data yang telah dikumpulkan, dilakukan analisis untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini. Selanjutnya analisis dilakukan dengan menggunakan rumus-rumus statistik dan teknik-teknik analisis sebagai berikut :

6.1. *Importance Performance Analysis*

Untuk menentukan tingkat penanganan terhadap atribut dalam dimensi kualitas pelayanan, maka digunakan *Importance Performance Analysis* atau dikenal

dengan istilah lain yaitu Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Martila dan James dalam Supranto, 2006 : 241).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan penilaian tingkat pelaksanaan / kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor pelaksanaan / kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas penanganan terhadap atribut-atribut dalam dimensi kualitas pelayanan, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$TK_1 = \frac{X_1}{Y_1} \times 100 \%$$

- Dimana
- TK₁ = tingkat kesesuaian responden
 - X₁ = skor kinerja Kantor Imigrasi
 - Y₁ = skor penilaian kepentingan / harapan Pelanggan

6.2 Service Quality Score dan Satisfaction Score

Sebelum menghitung *Service Quality Score* dan *Satisfaction Score*, sebaiknya kita menghitung tingkat pelayanan dari masing-masing dimensi yang digunakan dengan menggunakan rumus rata-rata atau nilai tengah sebagai berikut :

$$Y = \frac{(1 \times R1) + (2 \times R2) + (3 \times R3) + (4 \times R4) + (5 \times R5)}{(R1 + R2 + R3 + R4 + R5)}$$

- Dimana Y = Nilai skor rata-rata kelompok
- 1 – 5 = Skor
- R1,R2,R3,R4,R5 = Jumlah responden yang memilih dari skor 1 sampai skor 5
- R1+R2+R3+R4+R5 = Jumlah responden secara keseluruhan.

Sedangkan untuk mengukur skor tingkat kualitas pelayanan dan skor tingkat kepuasan. Berdasarkan konsep yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990 : 176) akan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Service Quality Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

$$\text{Atau KL} = P - H$$

Dimana KL = Skor kualitas pelayanan

P = Skor persepsi pelanggan

H = Skor harapan pelanggan

Kemudian perhitungan tingkat kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

$$\text{Satisfaction Score} = \frac{\text{Perceived Service}}{\text{Expected Service}}$$

$$\text{Atau KP} = \frac{P}{H}$$

Dimana KP = Skor kualitas pelayanan

P = Skor persepsi pelanggan

H = Skor harapan pelanggan

Perhitungan tingkat kepuasan pelanggan dapat diuraikan sebagai berikut :

KP < 1 : Pelanggan tidak puas;

KP = 1 : Pelanggan puas;

KP > 1 : Pelanggan sangat puas.

BAB III

PROFIL PELAYANAN KEIMIGRASIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai profil pelayanan keimigrasian yang meliputi : Pengertian umum keimigrasian, visi dan misi imigrasi, pelayanan keimigrasian, dan gambaran singkat Kantor Imigrasi Klas Khusus Jakarta Selatan.

1. Pengertian Umum Keimigrasian

Istilah imigrasi berasal dari bahasa latin *migratio* yang artinya perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat atau negara lain (Santoso : 2004 : 14). Ada istilah *emigratio* yang mempunyai arti berbeda, yaitu perpindahan penduduk dari suatu wilayah atau negara ke luar menuju wilayah atau negara lain. Sebaliknya istilah *immigration* dalam bahasa latin mempunyai arti perpindahan penduduk dari suatu negara untuk masuk kedalam negara lain. Pada hakekatnya emigrasi dan imigrasi itu menyangkut hal yang sama yaitu perpindahan penduduk antar negara, tetapi yang berbeda adalah cara memandangnya. Ketika seseorang pindah ke negara lain peristiwa ini dipandang sebagai peristiwa emigrasi, namun bagi negara yang didatangi orang tersebut maka peristiwa itu disebut sebagai peristiwa imigrasi.

Oleh karena itu, orang asing yang bertamasya atau mengunjungi suatu konferensi internasional atau menjadi diplomat tidak dapat disebut sebagai seorang imigran.

Konferensi Internasional tentang Emigrasi dan Imigrasi, tahun 1924 di Roma memberikan definisi imigrasi sebagai suatu *human mobility to enter a country with its purpose to make a living or for residence* maksudnya adalah gerak pindah manusia memasuki suatu negara dengan niat untuk mencari nafkah dan menetap di sana. Berbagai motif telah menyebabkan orang beremigrasi dari suatu negara. Misalnya terdesaknya suatu bangsa oleh penyerbuan atau pendudukan bangsa lain, atau orang yang melaksanakan tugas suci untuk mengembangkan agama. Sebab

lain yang cukup signifikan adalah kemiskinan dan keyakinan untuk mengadu untung di negara baru. Disamping itu juga terdapat motif ekonomi yang telah membuka selera kapitalis untuk menjajah, sedangkan ilmu pengetahuan telah menarik kaum cerdik pandai untuk menyelidiki berbagai daerah baru.

Ketika muncul konsep negara dan kedaulatan atas suatu wilayah tertentu, maka dalam melakukan perlintasan antar negara diperlukan passport yang secara harfiah berarti melewati pelabuhan atau pintu masuk, yang berasal dari kata *pass* yaitu melewati dan *port* yaitu pelabuhan atau pintu masuk. Passport ini biasanya memuat identitas pemegangnya serta negara yang mengeluarkannya. Di samping itu Paspor juga akan menunjukkan identitas kewarganegaraan pemegangnya. Oleh karena itu negara yang mengeluarkan berkewajiban memberi perlindungan hukum dimanapun pemegang berada. Selain itu di dalam paspor dicantumkan kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan pemegang paspor berlalu secara leluasa, memberi bantuan dan perlindungan kepadanya di dalam melintasi batas suatu negara.

Dalam rangka menyeleksi orang asing yang ingin masuk dalam melakukan perjalanan kenegara lain dibutuhkan visa. Istilah visa berasal dari kata latin *visum* yang artinya laporan atau keterangan telah diperiksa. Kemudian istilah visa dipergunakan sebagai istilah teknis dibidang keimigrasian yang artinya adalah cap atau tanda yang diterakan pada paspor, yang menunjukkan telah diperiksa dan telah disetujui oleh pejabat negara tujuan, di luar negeri untuk memasuki negara asal pejabat negara asing itu. Pemeriksaan paspor dan visa yang tercantum di dalamnya merupakan bagian dari proses keimigrasian pada saat kedatangan orang asing di suatu negara. Pada dasarnya fungsi dan peranan keimigrasian bersifat universal, yaitu melaksanakan pengaturan lalu lintas orang masuk atau ke luar wilayah suatu negara dengan kebijakan negara yang telah ditetapkan/digariskan oleh pemerintahnya dan peraturan perundang-undangannya.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian, Pasal 1 menyatakan bahwa Keimigrasian adalah hal-ikhwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Republik Indonesia.

Dengan demikian, menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 terdapat dua unsur pengaturan yang penting yaitu :

- a. Pengaturan tentang berbagai hal mengenai lalu lintas orang yang keluar, masuk dan tinggal dari dan ke dalam wilayah negara Republik Indonesia.
- b. Pengaturan tentang berbagai hal mengenai pengawasan orang asing di wilayah Republik Indonesia.

Unsur pertama ; Pengaturan tentang berbagai hal mengenai lalu lintas orang yang keluar, masuk dan tinggal dari dan ke dalam wilayah negara Republik Indonesia; Berdasarkan hukum internasional pengaturan hal ini merupakan hak dan wewenang suatu negara serta merupakan salah satu perwujudan kedaulatan sebagai negara hukum. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tidak membedakan antara emigrasi dan imigrasi. Selanjutnya pengaturan lalu lintas keluar masuk wilayah Indonesia ditetapkan harus melewati Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), yaitu di pelabuhan laut, bandar udara atau tempat tertentu atau daratan lain yang ditetapkan Menteri Hukum dan HAM R.I sebagai tempat masuk atau keluar wilayah Indonesia (*entry point*). Pelanggaran atas ketentuan ini dikategorikan sebagai tindakan memasuki wilayah negara Indonesia secara tidak sah, artinya setiap tindakan keluar-masuk wilayah tidak melalui TPI, atau melalui TPI tetapi tidak melalui pemeriksaan pegawai imigrasi di TPI, merupakan tindakan yang dapat dipidana.

Untuk melakukan perjalanan antar negara, setiap orang yang masuk atau keluar Indonesia wajib memiliki surat perjalanan, yaitu dokumen resmi yang memuat identitas pemegangnya, yang berlaku dan dikeluarkan oleh pejabat negara

berwenang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian, jenis-jenis paspor yang berlaku di Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Paspor Biasa yang dikeluarkan oleh Departemen Hukum dan HAM R.I
- b. Paspor Diplomatik yang dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri R.I
- c. Paspor Dinas yang dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri R.I
- d. Paspor Haji yang dikeluarkan oleh Departemen Agama R.I
- e. Paspor biasa untuk orang asing yang dikeluarkan oleh Departemen Hukum dan HAM RI
- f. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI yang dikeluarkan oleh Departemen Hukum dan HAM RI
- g. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNA yang dikeluarkan oleh Departemen Hukum dan HAM RI
- h. Surat Perjalanan Dinas yang dikeluarkan oleh Departemen Luar Negeri RI

2. Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau lebih dikenal dengan Paspor merupakan dokumen negara (Alinea 4 Penjelasan Umum Peraturan Pemerintah Nomor 36 tentang SPRI). Nama yang tercantum dalam paspor tidak dinyatakan sebagai pemilik tetapi sebagai pemegang paspor (*passport holder*). Akibatnya jika tidak dipergunakan lagi, paspor tidak boleh diberikan kepada orang lain dan harus dikembalikan kepada negara. Selain itu ditetapkan bahwa orang asing yang hendak masuk dan mengadakan perjalanan ke Indonesia wajib memiliki visa yaitu suatu izin tertulis yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang di perwakilan Republik Indonesia baik yang berada di luar negeri maupun yang berada di tempat lain yang ditetapkan, yang memuat persetujuan bagi orang asing untuk masuk dan melakukan perjalanan ke wilayah Indonesia.

Unsur kedua : pengaturan tentang berbagai hal mengenai pengawasan orang asing di wilayah Republik Indonesia. Pengawasan adalah keseluruhan proses kegiatan untuk mengontrol atau mengawasi apakah proses pelaksanaan tugas telah sesuai dengan rencana atau aturan yang telah ditentukan.

Dengan demikian maka pengertian pengawasan orang asing adalah seluruh rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mengontrol apakah keluar masuknya serta keberadaan orang asing di Indonesia telah atau tidak sesuai dengan ketentuan keimigrasian yang berlaku. Pengawasan orang asing meliputi masuk dan keluarnya orang asing ke dan dari wilayah Republik Indonesia, dan keberadaan serta kegiatan orang asing di wilayah Indonesia. Pengawasan orang asing sebagai suatu rangkaian kegiatan pada dasarnya telah dimulai dan dilakukan oleh perwakilan Republik Indonesia di luar negeri ketika menerima permohonan pengajuan visa. Pengawasan selanjutnya dilaksanakan oleh pejabat imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) ketika pejabat imigrasi dengan kewenangannya yang otonom memutuskan menolak atau memberikan izin masuk, kemudian diberikan izin tinggal yang sesuai dengan visa yang dimilikinya, selanjutnya pengawasan beralih ke Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal warga asing tersebut. Dari keseluruhan prosedur keimigrasian yang ditetapkan, perlu dipahami bahwa operasionalisasinya dilaksanakan berdasarkan politik hukum keimigrasian yang bersifat selektif (Penjelasan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian).

3. Visi dan Misi Imigrasi

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 165 Tahun 2000, Bab VII pasal 452 sampai dengan pasal 568 dan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.01-PR.07.04 Tahun 2005 tentang Tata Kerja Departemen Kehakiman dan Asasi Manusia, Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang mempunyai tugas pokok melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan Departemen di bidang keimigrasian;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang keimigrasian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

- c. Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang keimigrasian;
- d. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi;
- e. Pelaksanaan urusan administrasi Direktorat Jenderal.
- f. Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang keimigrasian;
- g. Pengawasan teknis dan pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian;
- h. Pembinaan dan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, perlengkapan, sistem dan metode di bidang keimigrasian;
- i. Pelayanan teknis di bidang keimigrasian.

Dalam rangka memantapkan pelaksanaan tugas dan fungsi Imigrasi, serta mengantisipasi kondisi yang penuh tantangan, sekaligus harapan di masa yang akan datang, maka institusi imigrasi mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

VISI : Menjadikan insan imigrasi yang profesional, berwibawa dan berwawasan global

MISI :

1. Melaksanakan pelayanan yang cepat
2. Memberikan kemudahan yang berkualitas dalam pelayanan terhadap masyarakat
3. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan orang asing dalam rangka mengamankan serta menunjang pembangunan nasional.

Melalui misi tersebut, pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kantor imigrasi dilakukan melalui peningkatan kualitas manajemen secara terpadu, efektif dan efisien. Hal tersebut dilakukan dengan tidak mengabaikan prinsip dan asas manajemen pemerintahan lainnya.

Disini tersirat bahwa institusi Imigrasi mempunyai kedudukan yang strategis dimana sebagai penjaga pintu gerbang negara yang melayani serta berhadapan langsung dengan orang asing yang memasuki wilayah Indonesia, juga sebagai unsur sekuriti

dengan memberikan informasi kepada instansi lain yang berkaitan dengan lingkup tugas pengawasan orang asing di Indonesia.

Dari uraian di atas dapat dinyatakan bahwa pada hakikatnya keimigrasian merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam pemberian layanan dan penegakan hukum serta pengamanan terhadap lalu lintas keluar masuknya setiap orang asing dari dan ke dalam wilayah Republik Indonesia, serta pengawasan terhadap keberadaan warga negara asing di wilayah negara Republik Indonesia.

Maka secara operasional, peran Imigrasi tersebut dapat diterjemahkan ke dalam konsep Trifungsi Imigrasi. Konsep ini menyatakan bahwa sistem keimigrasian, baik ditinjau dari budaya hukum keimigrasian, materi hukum keimigrasian, lembaga, organisasi, aparatur, mekanisme hukum keimigrasian, sarana dan prasarana hukum keimigrasian dalam operasionalnya harus selalu mengandung Tri Fungsi Imigrasi, yaitu :

a. Fungsi Pelayanan Masyarakat

Salah satu fungsi keimigrasian adalah fungsi penyelenggaraan pemerintahan atau administrasi negara yang mencerminkan aspek pelayanan. Dari aspek itu, Imigrasi dituntut untuk memberi pelayanan prima di bidang keimigrasian, baik terhadap WNI atau WNA.

b. Fungsi Penegakan Hukum

Dalam pelaksanaan tugas keimigrasian, keseluruhan aturan hukum keimigrasian itu ditegakkan kepada setiap orang yang berada di dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia baik itu WNI atau WNA.

c. Fungsi Keamanan

Imigrasi berfungsi sebagai penjaga pintu gerbang negara. Dikatakan demikian karena imigrasi merupakan institusi pertama dan terakhir yang menyaring kedatangan dan keberangkatan baik WNI maupun WNA ke dan dari wilayah Republik Indonesia.

Ketiga hal tersebut di atas merupakan satu mata rantai yang tidak dapat dipisahkan, artinya dalam pemberian layanan perizinan sudah memenuhi aspek-aspek lainnya. Dari gambaran di atas dapat dinyatakan bahwa pelayanan keimigrasian mempunyai andil yang besar, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap keberhasilan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Dengan kata lain bahwa Imigrasi memiliki kaitan yang erat dengan pembangunan citra bangsa sebagaimana yang ditunjukkan oleh negara-negara maju yang telah memiliki sistem dan prosedur kehidupan kenegaraan dan kebangsaan yang kokoh, sehingga mampu menampilkan diri sebagai bangsa dengan peradaban yang luhur.

4. Pelayanan Keimigrasian

Salah satu fungsi keimigrasian adalah penyelenggaraan pemerintahan atau administrasi negara yang mencerminkan aspek pelayanan. Dari aspek itu Imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan prima di bidang keimigrasian baik kepada Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA).

4.1 Pelayanan Keimigrasian kepada Warga Negara Indonesia (WNI)

Pelayanan Keimigrasian kepada Warga Negara Indonesia (WNI), meliputi :

1. Pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau Paspor baik untuk umum maupun Tenaga Kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri
2. Pemberian Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP).
3. Pemberian Pas Lintas Batas (PLB) yang khusus diberikan kepada Warga Negara Indonesia penduduk daerah perbatasan negara
4. Pemberian izin berangkat.
5. Pemberian izin mendarat.

Surat Perjalanan RI (SPRI) merupakan dokumen resmi untuk melakukan perjalanan antar negara diberikan atas permintaan setiap warga negara Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri untuk berbagai kepentingan termasuk untuk tujuan bekerja di luar negeri.

Untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan SPRI, terjaminnya perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri dan kredibilitas pemegangnya, maka pelayanan atas permohonan SPRI dilaksanakan berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan prima. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian diperbaharui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur / tata cara pelayanan umum harus didisain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Dalam prinsip ini, pelayanan umum harus diupayakan semaksimal mungkin tercapainya kejelasan dan kepastian dalam hal :

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- Unit kerja / Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- Rincian biaya / tarif pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

c. Kepastian Waktu

Prinsip ini menuntut bahwa pelaksanaan pelayanan umum harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja and pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Implementasi dari prinsip kejelasan dan kepastian dalam pemberian SPRI tersebut tertuang dalam penentuan persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan mekanisme pelayanan sebagai berikut :

a. Persyaratan :

(1) Bukti domisili, berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau resi Kartu Tanda Penduduk (bukan surat permohonan Kartu Tanda Penduduk, atau keterangan bertempat tinggal dari kecamatan yang dilengkapi dengan Kartu Keluarga bagi daerah yang mengeluarkan Kartu Keluarga. (2) Bagi Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal di luar wilayah Indonesia, adalah surat keterangan lain yang menunjukkan bahwa pemohon bertempat tinggal di suatu negara, dan disahkan oleh Perwakilan RI. (3) Bukti identitas diri berupa akte kelahiran atau surat kenal lahir, dalam hal pemohon tidak memiliki Akte kelahiran atau surat kenal lahir dan terdapat keraguan atas bukti identitas diri pemohon, dimintakan bukti lainnya berupa Akte Perkawinan / Surat Nikah atau Surat Baptis atau Surat keterangan lainnya atau dokumen yang dikeluarkan oleh Instansi pemerintah. (4) Bukti kewarganegaraan Republik Indonesia bagi warga negara Indonesia yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Waktu penyelesaian dan biaya :

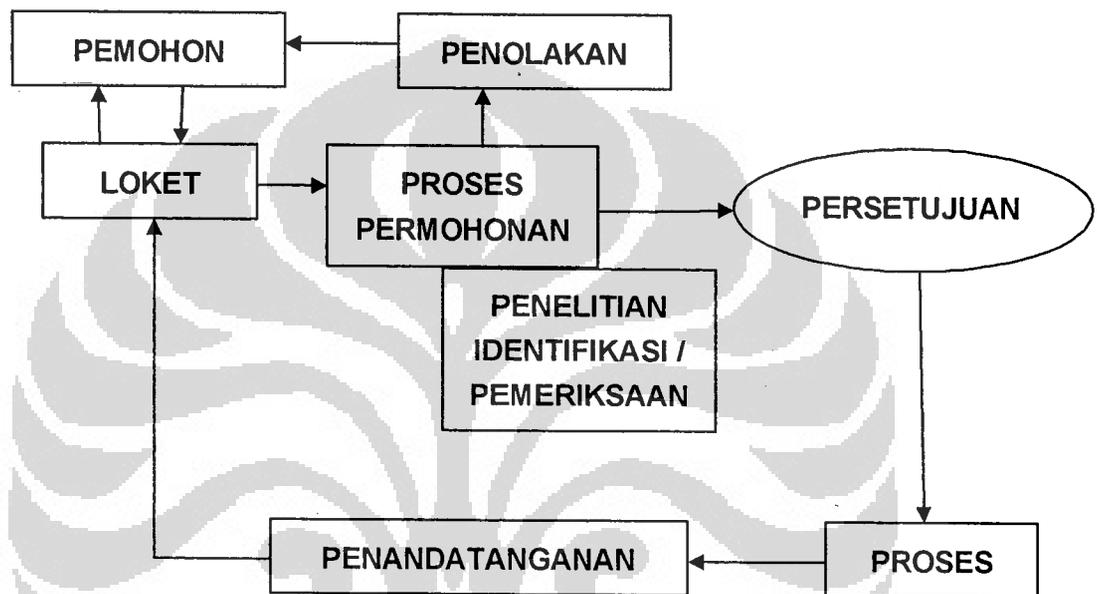
Waktu penyelesaian permohonan SPRI / Paspor diselesaikan dalam waktu kurang dari 5 (lima) hari dengan komponen biaya SPRI / Paspor sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

c. Mekanisme Pelayanan

Setiap pemohon SPRI / Paspor dapat dengan jelas melihat alur pelayanan pemberian SPRI di setiap kantor imigrasi dengan pola Loker - Proses -

Penyelesaian. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada bagan Mekanisme Pelayanan berikut ini :

Gambar 3.1
MEKANISME PELAYANAN KEIMIGRASIAN



Sumber : Imam Santoso, Layanan Publik (2004 : 33)

Penerapan prinsip kesederhanaan dalam pemberian SPRI diwujudkan melalui *system one stop service*, artinya pemohon hanya berhadapan dengan satu pegawai di loket pelayanan dari mulai pengajuan sampai dengan penyerahan SPRI. Disamping *system one stop service*, prinsip kesederhanaan juga tercermin dari sedikitnya kontak langsung antara pemohon dengan pegawai serta tidak adanya duplikasi persyaratan permohonan SPRI / Paspor.

Sistem dan mekanisme pelayanan keimigrasian yang diberikan kepada Warga negara Indonesia, diberlakukan bagi setiap pemohon baik yang berada di tingkat pusat maupun di daerah tanpa membeda-bedakan pelayanan.

4.2 Pelayanan Keimigrasian kepada Warga Negara Asing (WNA)

Pemberian pelayanan keimigrasian kepada Warga Negara Asing (WNA) meliputi :

1. Pemberian dokumen keimigrasian berupa Kartu izin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP).
2. Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM)
3. Perpanjangan izin tinggal yang meliputi Visa Kunjungan Wisata (VKW), Visa Kunjungan Sosial Budaya (VKSB), Visa Kunjungan Usaha (VKU).
4. Perpanjangan dokumen keimigrasian meliputi : Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP); dan
5. Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM)
6. Pemberian Izin Masuk Kembali dan Izin Bertolak
7. Pemberian Tanda Bertolak dan Masuk
8. Pendaftaran Orang Asing
9. Pemberian Surat Keterangan Kemigrasian bagi orang asing dalam rangka pewarganegaraan.

Pelayanan izin kemigrasian ini mengandung makna sebagai pemberian legalitas keberadaan dan kegiatan orang asing selama tinggal di Indonesia sehingga Warga Negara Asing dapat melakukan aktifitasnya. Sama halnya dengan pelayanan yang diberikan kepada warga negara Indonesia, pelayanan keimigrasian bagi warga negara asing di Indonesia juga menggunakan pendekatan pelayanan prima yang meliputi kesederhanaan, efisien dan keadilan yang merata.

Secara lebih spesifik hal yang membedakannya adalah persyaratan permohonan sebagai bagian dari implementasi prinsip kejelasan dan kepastian yaitu disyaratkannya paspor kebangsaan yang sah dan masih berlaku serta rekomendasi dari beberapa instansi terkait seperti misalnya : Departemen Tenaga Kerja, Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Departemen Pendidikan Nasional.

4.3 Pelayanan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI)

Pemeriksaan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) pada hakekatnya merupakan cerminan dari pelaksanaan kedaulatan negara yang diimplementasikan dalam bentuk pemeriksaan terhadap masuk atau keluarnya orang asing ke dan dari wilayah Indonesia.

Dilihat dari subyeknya, pelayanan pemeriksaan keimigrasian di TPI dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu pelayanan pemeriksaan warga negara Indonesia dan warga negara asing. Secara prosedural pelayanan pemeriksaan keimigrasian baik bagi WNA maupun WNI tidak terdapat perbedaan yang prinsipil, yang secara operasional dibedakan atas pemeriksaan kedatangan dan pemeriksaan keberangkatan.

Tidak berbeda halnya dengan pelayanan keimigrasian terhadap warga negara Indonesia maupun warga negara asing dimana pelayanan pemeriksaan keimigrasian di TPI juga menggunakan pendekatan yang sama di bidang pelayanan yaitu menganut prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisien dan keadilan yang merata.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemeriksaan keimigrasian di TPI, Direktorat Jenderal Imigrasi telah menempuh satu kebijakan sejak tahun 2006 di bidang visa yaitu berupa pelayanan *Visa on Arrival* (VOA). Sebagai salah satu *pilot project* standarisasi pelayanan pemeriksaan keimigrasian di TPI, sistem dan mekanisme yang digunakan adalah dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu yang memungkinkan dilakukannya mekanisme kontrol secara ketat, efektif dan efisien.

Peningkatan tata laksana pelayanan keimigrasian bukan hanya tergantung pada sistem dan mekanisme permohonan belaka, melainkan juga memerlukan dukungan tata letak dan tata ruang sarana gedung bangunan Kantor Imigrasi agar kegiatan pelayanan keimigrasian dapat terlaksana secara efektif, efisien dan

menimbulkan kenyamanan bagi pegawai maupun masyarakat sebagai pengguna jasa keimigrasian.

5. Gambaran Singkat Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan

Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan adalah sebagai salah satu aparatur kemigrasian, yakni merupakan unit pelaksana teknis di bidang keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM Propinsi DKI Jakarta, serta berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM Propinsi DKI Jakarta.

Sesuai dengan lampiran Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01-PR.07.04 Tahun 2006 tentang Peningkatan Kelas Kantor Imigrasi dari Kelas I menjadi Kelas I Khusus dan Kantor Imigrasi dari Kelas III Menjadi Kelas II, dengan wilayah hukum yang menjadi wilayah kerjanya meliputi :

- a. Kota DKI Jakarta yang terdiri dari 46 kecamatan dengan jumlah penduduk 7.564.506 Jiwa (data statistik tahun 2008).
- b. Kota Jakarta Selatan yang terdiri dari 10 kecamatan dengan jumlah penduduk 1.745.347 Jiwa (data statistik tahun 2008).

Sebagai aparatur keimigrasian, Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh Departemen Hukum dan HAM di bidang keimigrasian, terutama di wilayah hukum yang menjadi daerah kerjanya.

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian, serta untuk menyelenggarakan tugas-tugas tersebut, sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.03-PR.07.04 tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, maka Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan mempunyai fungsi dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian.
- b. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang status keimigrasian.

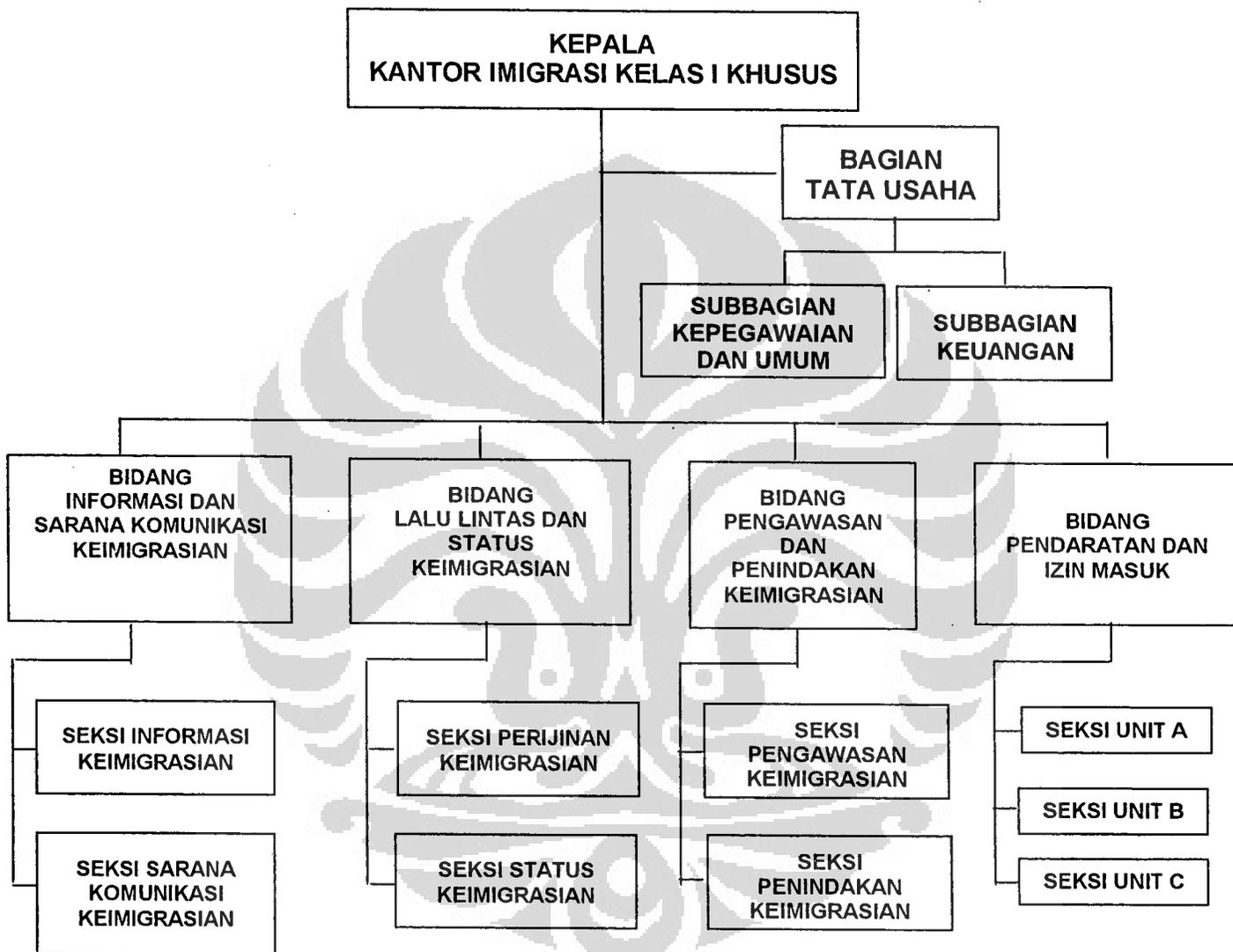
- c. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, dan
- d. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Susunan organisasi Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan terdiri dari :

- 1. Bagian Tata Usaha, yang membawahi :
 - a. Sub Bagian Kepegawaian dan Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan
- 2. Bidang Informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, yang membawahi :
 - a. Seksi Informasi Keimigrasian
 - b. Seksi Sarana Komunikasi Keimigrasian
- 3. Bidang Lalu Lintas dan Status Keimigrasian, yang membawahi :
 - a. Seksi Perijinan Keimigrasian
 - b. Seksi Status Keimigrasian
- 4. Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian, yang membawahi :
 - a. Seksi Pengawasan Keimigrasian
 - b. Seksi Penindakan Keimigrasian
- 5. Bidang Pendaratan dan Izin Masuk
 - a. Seksi Unit A
 - b. Seksi Unit B
 - c. Seksi Unit C

Selanjutnya untuk mengetahui susunan organisasi Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, dapat dilihat dari gambar sebagai berikut

Gambar 3.2
 Bagan Susunan Organisasi
 Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan



Sumber : Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan (2008)

Pelaksanaan pelayanan terhadap warga Negara Indonesia dan warga Negara asing di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan yang dominan selama 3 (tiga) tahun terakhir, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Pelayanan Perizinan Keimigrasian

| No. | JENIS PELAYANAN | Th. 2005 | Th. 2006 | Th.2007 |
|-----|--|----------|----------|---------|
| 1 | Pemberian Paspor | 44.328 | 48.948 | 61.336 |
| 2 | Perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan | 11.303 | 12.985 | 13.695 |
| 3 | Pemberian / Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas | 14.784 | 15.051 | 15.203 |
| 4 | Pemberian / Perpanjangan Izin Tinggal Tetap | 82 | 145 | 198 |
| 5 | Pendaftaran Orang Asing | 10.989 | 11.119 | 11.249 |
| 6 | Pemberian Re-entry Permit | 46.113 | 46.064 | 50.054 |
| 7 | Pemberian Multi Re-entry Permit | 35.521 | 38.403 | 46.121 |

Sumber : Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan (2008)

Berdasarkan data tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa selama 3 (tiga) tahun terakhir, pelayanan keimigrasian terhadap warga Negara Indonesia dan warga Negara asing pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, walaupun tidak secara drastis.

Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan dalam rangka mewujudkan berbagai kebijaksanaan di bidang keimigrasian, jelas menuntut adanya dukungan sejumlah pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun secara kualitas, sehingga pelaksanaan tugas-tugas tersebut dapat berjalan secara berdayaguna dan berhasilguna.

Berdasarkan data kepegawaian sampai dengan bulan Mei 2008, jumlah pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan seluruhnya adalah

sebanyak 155 orang, yakni meliputi 16 orang pegawai yang menduduki jabatan struktural dan 139 orang pegawai. Untuk mengetahui keadaan pegawai menurut golongan pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan dapat dilihat dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.4.
Keadaan Pegawai menurut Golongan

| No. | Golongan | Jumlah |
|---------------|----------|------------|
| 1. | IV | 5 |
| 2. | III | 116 |
| 3. | II | 34 |
| Jumlah | | 155 |

Sumber : Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan (2008)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan adalah pegawai golongan III yaitu sebanyak 116 orang atau 74,84 %, sedangkan pegawai golongan II sebanyak 34 orang atau 21,94 % dan pegawai golongan IV hanya 5 orang atau 0,32%.

Selanjutnya mengenai keadaan pegawai kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan dilihat dari latar belakang tingkat pendidikan, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5.
Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Keterangan |
|---------------|--------------------|------------|------------|
| 1 | Pascasarjana | 8 | |
| 2 | Sarjana | 31 | |
| 3 | Diploma | 5 | |
| 4 | SLTA | 106 | |
| 5 | SMP | 5 | |
| Jumlah | | 155 | |

Sumber : Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan (2008)

Keberadaan pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun secara kualitas di dalam setiap instansi terutama pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, merupakan faktor yang sangat menentukan bagi usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan terdiri dari 2 lantai, dimana pelayanan kepengurusan paspor terletak di lantai 1 (satu), sedangkan kepengurusan Izin Tinggal Keimigrasian (baik Izin Tinggal Terbatas / ITAS maupun izin Tinggal Tetap / ITAP) dan bagian kepegawaian ada di lantai 2 (dua).

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan adalah sebagai berikut :

a. Fasilitas yang terdapat di Lantai I

Pada lantai I adalah tempat pelayanan kepengurusan Paspor (Surat Perjalanan Laksana Paspor).

Pada Lantai I ini terdapat 2 (dua) ruang utama, yakni 1) ruang pelayanan secara administratif, yang terdiri dari

- Locket 1 yang merupakan loket bagi permohonan paspor RI baru bagi para biro jasa / travel / pengurus
- Locket 2 yang merupakan loket bagi permohonan paspor RI baru bagi end user
- Locket 3 yang merupakan loket bagi permohonan paspor RI baru bagi end user
- Locket 4 yang merupakan loket pengambilan berkas paspor, bagi yang telah selesai kepengurusannya
- Locket 5 yang merupakan loket pengambilan paspor yang telah selesai.

Disamping 5 loket yang disediakan, fasilitas pendukung lainnya yang terdapat di ruang utama adalah :

- Tersedianya pengumuman waktu pelayanan bagi para pengurus jasa keimigrasian, yang dimulai pada pukul 08.00 sampai dengan 14.00 WIB, dimana berkas permohonan harus sudah diterima dan pengambilan berkas Paspor yang telah selesai mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00 WIB. Hal ini diterapkan guna menghindari sistem antrian yang penuh dan tidak teratur.

- Tersedianya fasilitas mengenai persyaratan permohonan paspor dan papan informasi biaya kepengurusan perizinan keimigrasian secara transparan. Hal ini dilakukan sebagai upaya guna menghindari sistem percaloan.
- Tersedianya kotak saran bagi keluhan / masukan dari masyarakat sebagai pengguna jasa keimigrasian mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan. Hal ini dilakukan guna perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.
- Tersedianya ruang tunggu bagi para pemohon / pengurus perizinan keimigrasian yang terdiri dari 54 (lima puluh empat) kursi, 2 buah fan / kipas angin
- Tersedianya prompter pemanggilan nomor urut pelayanan permohonan paspor, pengambilan dokumen, foto terpadu, paspor yang sudah selesai, serta data paspor yang telah ditandatangani.
- Tersedianya alur permohonan paspor.

Sedangkan fasilitas yang terdapat di Ruang Foto dan Sidik Jari adalah sebagai berikut :

- Tertera ucapan "Selamat datang di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan". Silahkan anda langsung berhubungan ke loket, jangan melalui perantara / calo".
- Tersedianya meja serta pegawai pelayanan informasi
- Tersedianya ruang tunggu, bagi pemohon yang akan melalui proses foto dan sidik jari, yang terdiri dari :
 - a. Kursi tunggu yang berjumlah 92 buah kursi, dan
 - b. Kipas angin / fan yang berjumlah 3 (tiga) buah
- Tersedianya prompter (2 buah) pemanggilan nomor urut pelayanan pemanggilan foto terpadu, permohonan paspor, pengambilan dokumen, paspor yang sudah selesai, paspor yang ditandatangani.

b. Fasilitas yang terdapat di Lantai II

- Ruang Kepala Bagian Tata Usaha
- Ruang Kepala Bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (Wasdakim)
- Ruang Kepala Bidang Pendaratan dan Izin Masuk
- Tersedianya 5 (lima) loket, yakni
 - a. Loket 5, untuk kepengurusan Izin Tinggal Kunjungan / ITK (Visa)
 - b. Loket 6, untuk kepengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas / KITAS dan Kartu Izin Tinggal Tetap / KITAP (baru).
 - c. Loket 7, untuk kepengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas / KITAS dan Kartu Izin Tinggal Tetap / KITAP (perpanjangan).
 - d. Loket 8, untuk kepengurusan *Re Entry Permit*
 - e. Loket Paspor RI (sidik jari)
- Tersedianya sarana informasi mengenai pengenaan biaya pengurusan izin keimigrasian yang berlaku sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2005 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

BAB IV ANALISIS DATA

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, dari 150 kuisisioner yang disebarakan kepada pelanggan (*end user*), jumlah responden atau hasil kuisisioner yang telah kembali kepada peneliti adalah sebanyak 137 (seratus tiga puluh tujuh) kuisisioner, kemudian hasil tersebut diperiksa dengan teliti untuk mengetahui kelengkapan pengisian butir kuisisioner dan diberi nomor secara berurutan.

Data demografi responden kemudian dibuat secara *Coding* untuk selanjutnya dibuat matrik tabulasi. Setelah semua data dimasukkan satu persatu ke dalam matriks tabulasi sampai selesai, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 15.00.

Hasil penelitian yang dibahas dalam bab ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian. Bab ini menjelaskan deskripsi karakteristik responden, validitas dan reliabilitas instrumen, *Important Performance Analysis*, analisis kualitas pelayanan dalam dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*, analisis kualitas pelayanan ditinjau dari pendekatan ServQual, pemetaan dimensi kualitas pelayanan dengan menggunakan diagram kartesius, dan analisa tingkat perbedaan penilaian kepentingan penerima layanan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan.

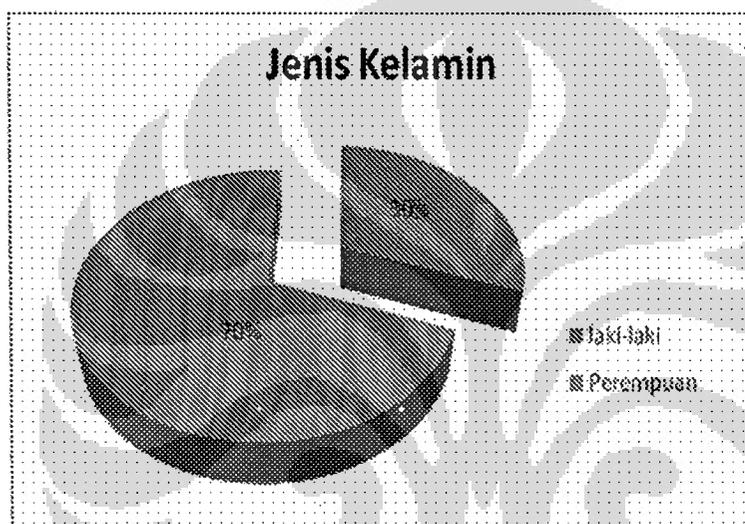
1. Deskripsi Karakteristik Responden

Jawaban responden terhadap seluruh pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner penelitian sangat dipengaruhi tidak saja oleh latar belakang pendidikannya, melainkan dipengaruhi juga oleh cara pandang responden terhadap persoalan-persoalan yang dipertanyakan. Cara pandang ini sangat berkaitan dengan identitas yang menyangkut karakteristik responden.

Responden dalam penelitian ini adalah pemohon langsung perizinan keimigrasian (*end user*). Adapun karakteristik individu responden dalam penelitian ini meliputi Jenis Kelamin, Usia, Status Sipil, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan Alasan Mengurus Perizinan Keimigrasian. Untuk mengetahui lebih rinci karakteristik individu responden maka dapat dilihat pada uraian berikut ini .

Tabel 4.1.

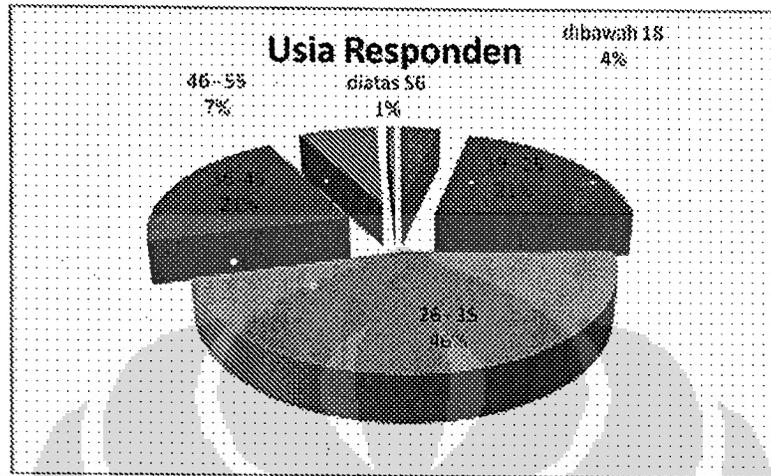
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 15.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komposisi jenis kelamin responden, mayoritas berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 96 responden atau 70,07%. Hal ini diperoleh dari banyaknya *end user* sebagai responden yang berjenis kelamin laki-laki.

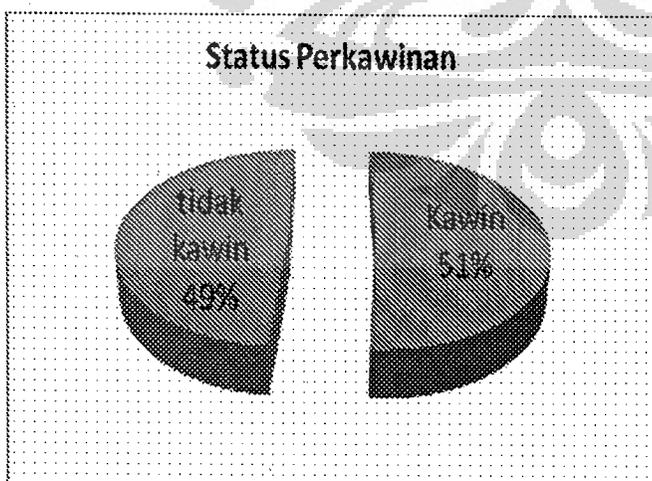
Tabel 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan usia / umur



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 15.00

Dilihat dari usia responden, sebagaimana terlihat pada tabel 4.2 jumlah terbesar ada pada kelompok usia 26 – 35 tahun, yaitu sebanyak 46%, urutan berikutnya yaitu kelompok usia 19 - 25 tahun dan kelompok usia 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 21%, kemudian kelompok usia 46-55 tahun yaitu sebanyak 7% dan terakhir kelompok usia dibawah 18 tahun sebanyak 4% dan kelompok diatas 56 tahun sebanyak 1%.

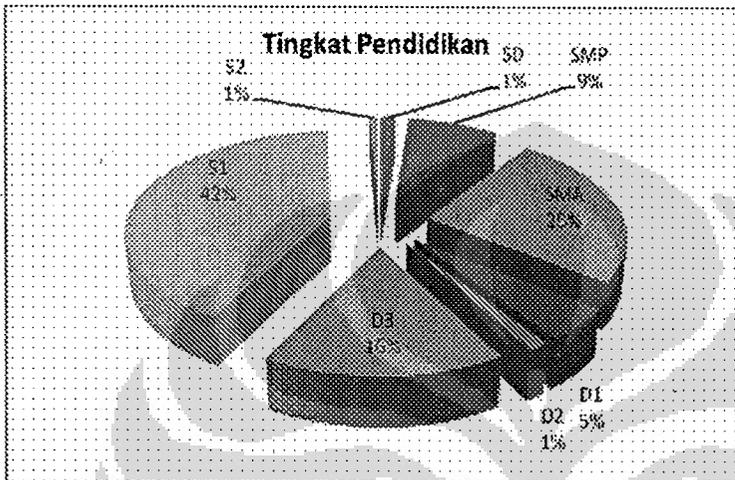
Tabel 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Status Perkawinan



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 15

Pada tabel 4.3. menunjukkan bahwa mayoritas responden yang diteliti adalah yang berstatus kawin, yaitu sebanyak 70 responden atau 51% berstatus sipil kawin dan 67 responden atau 49% belum kawin.

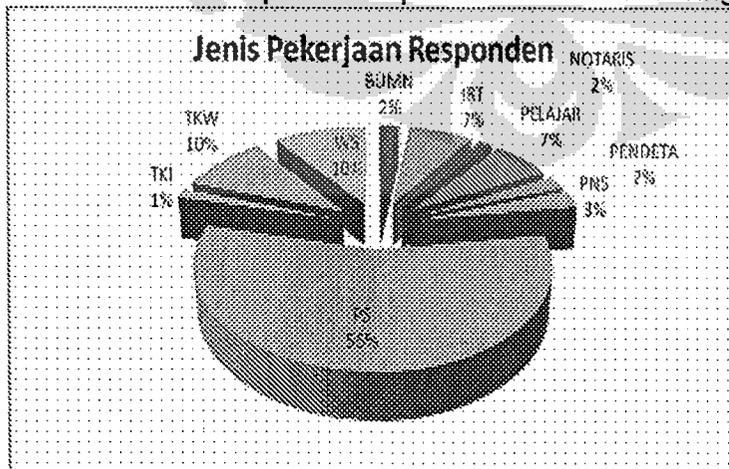
Tabel 4.4
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 15.00

Terlihat jelas pada tabel 4.4 bahwa kelompok pendidikan S1 sangat mendominasi 42%, kemudian 25% adalah kelompok dengan tingkat pendidikan SMA serta 16% adalah kelompok dengan tingkat pendidikan D3. Dengan tingkat pendidikan responden yang mayoritas adalah S1, diharapkan dapat lebih mudah dalam menjawab kuisioner yang diajukan.

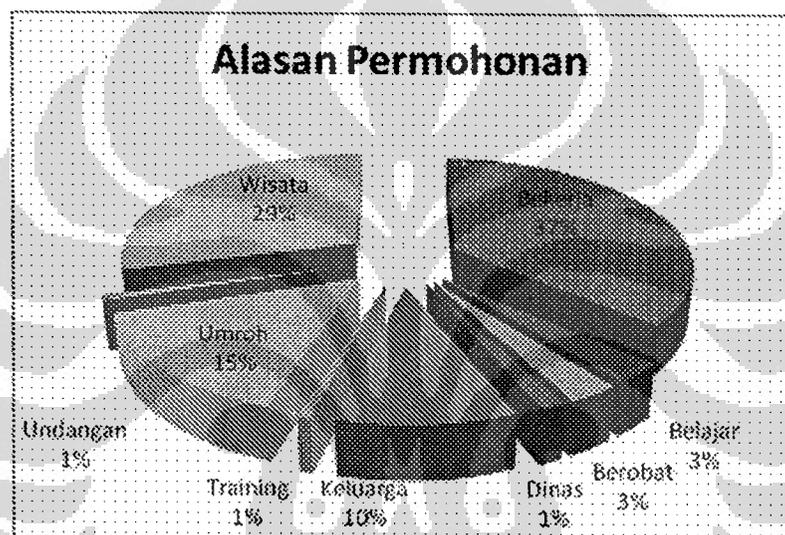
Tabel 4.5
Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan



Tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang diteliti memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebesar 56%, urutan berikutnya yaitu kelompok wiraswasta dan kelompok TKW dengan prosentase masing-masing sebesar 10%.

Rincian komposisi alasan pemohon mengurus perizinan keimigrasian dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.6
Komposisi Responden Berdasarkan Alasan Permohonan



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 15.00

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang diteliti mengemukakan alasan bekerja sebagai alasan pemohon dalam mengurus perizinan keimigrasian yaitu sebanyak 37%, urutan berikutnya adalah alasan wisata sebanyak 29% yang disusul dengan alasan umroh yaitu sebanyak 15% dan alasan keluarga sebanyak 10%.

2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

2.1 Pengujian Validitas Instrumen

Validitas merupakan ukuran yang mencerminkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen penelitian dapat dikatakan sah atau valid jika memiliki tingkat validitas yang tinggi (Supranto, 2006 : 70). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Pearson Correlation* dan setelah diolah dengan menggunakan program komputer (SPSS 15.00).

Uji validitas instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini diimplementasikan dalam butir-butir pernyataan yang terdapat dalam dimensi tersebut. Hasil perhitungan analisis pengujian validitas terhadap variabel penelitian, menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan persepsi dan harapan mempunyai angka korelasi lebih besar dari 0,44 ($>0,44$). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian ini sudah valid dan layak disebarakan. Hasil pengujian validitas butir pernyataan persepsi dan harapan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Validitas Butir Instrumen Persepsi dan Harapan

| No. | Dimensi Kualitas pelayanan | Korelasi Pearson Persepsi | Korelasi Pearson Harapan | Keterangan |
|-----|----------------------------|---------------------------|--------------------------|------------|
| 1. | <i>Tangible</i> | .566 | .732 | valid |
| 2. | | .808 | .732 | valid |
| 3. | | .668 | .607 | valid |
| 4. | | .908 | .577 | valid |
| 5. | <i>Reliability</i> | .874 | .765 | valid |
| 6. | | .648 | .352 | valid |
| 7. | | .764 | .548 | valid |
| 8. | | .885 | .607 | valid |
| 9. | <i>Responsiveness</i> | .885 | .526 | valid |

| No. | Dimensi Kualitas pelayanan | Korelasi Pearson Persepsi | Korelasi Pearson Harapan | Keterangan |
|-----|----------------------------|---------------------------|--------------------------|------------|
| 10. | | .780 | .526 | valid |
| 11. | | .640 | .456 | valid |
| 12. | | .697 | .622 | valid |
| 13. | <i>Assurance</i> | .679 | .771 | valid |
| 14. | | .598 | .512 | valid |
| 15. | | .736 | .663 | valid |
| 16. | <i>Empathy</i> | .789 | .807 | valid |
| 17. | | .866 | .807 | valid |
| 18. | | .754 | .807 | Valid |

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa pengujian validitas terhadap butir persepsi dan butir harapan berdasarkan SPSS 15.00 diatas, dinyatakan valid dan dapat digunakan.

2.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran *Alpha Cronbach*, dengan kriteria besarnya koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah lebih besar dari 0,7 ($>0,7$). Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan alat ukur telah memiliki konsistensi internal yang dapat diandalkan. Nilai reliabilitas variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Reliabilitas Instrumen Penelitian

| Variabel Penelitian | Nilai <i>Alpha Cronbach</i> (r) | Keterangan |
|--------------------------------------|---------------------------------|------------|
| Persepsi terhadap kualitas pelayanan | 0,961 | Reliabel |
| Harapan terhadap kualitas pelayanan | 0,926 | Reliabel |

Hasil pengujian reliabilitas untuk pernyataan persepsi diperoleh angka alpha sebesar 0,961 dan untuk pernyataan harapan diperoleh angka alpha sebesar 0,926. Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dalam penelitian ini adalah positif, terbukti dengan diperoleh perhitungan r hasil lebih besar ($>$) dari r tabel, maka semua butir tersebut memenuhi syarat reliabilitas.

3. *Important Performance Analysis*

Penilaian tingkat kepentingan (*importance*) pelayanan sesuai variabel-variabel penentu kualitas yang digunakan, dapat dilihat pada tabel Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap 5 Dimensi Kualitas di bawah ini :

Tabel 4.9

Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi *Tangible*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| A. <i>Tangible</i> | | | | | | |
| 1. Perlengkapan pelayanan komputerisasi foto terpadu yang dimiliki Kantor Imigrasi cukup baik | 0 | 0 | 37 | 88 | 12 | 104,6 |
| 2. Kantor Imigrasi menyediakan sarana informasi untuk para pemohon jasa keimigrasian | 0 | 0 | 40 | 84 | 13 | 104,2 |
| 3. Ruang tunggu Kantor Imigrasi tertata rapih | 0 | 0 | 34 | 87 | 16 | 106 |
| 4. Fasilitas umum yang disediakan untuk pemohon jasa keimigrasian sudah memadai | 0 | 0 | 32 | 91 | 14 | 106 |

Tabel 4.10
Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi *Reliability*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| B. Reliability | | | | | | |
| 1. Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat | 0 | 0 | 36 | 84 | 17 | 105,8 |
| 2. Pegawai Imigrasi mampu menyelesaikan permohonan jasa keimigrasian sesuai waktu yang telah dijanjikan | 0 | 0 | 36 | 82 | 19 | 106,2 |
| 3. Pegawai Imigrasi memberikan bantuan kepada Pemohon Jasa Keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | 0 | 0 | 37 | 83 | 17 | 105,6 |
| 4. Pelayanan Pegawai Imigrasi sudah sesuai prosedur | 0 | 0 | 31 | 87 | 19 | 107,2 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Tabel 4.11
Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi
Responsiveness

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| C. Responsiveness | | | | | | |
| 1. Pegawai Imigrasi segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian | 0 | 0 | 35 | 83 | 19 | 106,4 |
| 2. Pegawai Imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon dalam memberikan layanan | 0 | 0 | 35 | 83 | 19 | 106,4 |
| 3. Pegawai Imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | 0 | 0 | 35 | 84 | 18 | 106,2 |
| 4. Informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian mudah didapat | 0 | 0 | 38 | 77 | 22 | 106,4 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Tabel 4.12
Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi Assurance

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|--|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| D. Assurance | | | | | | |
| 1. Pegawai Imigrasi memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pemohon jasa keimigrasian | 0 | 0 | 37 | 82 | 18 | 105,8 |

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2. Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah | 0 | 0 | 35 | 81 | 21 | 106,8 |
| 3. Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan cepat | 0 | 0 | 34 | 83 | 20 | 106,8 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Tabel 4.13
Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Pada Dimensi *Empathy*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| E. <i>Empathy</i> | | | | | | |
| 1. Pegawai Imigrasi memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon jasa keimigrasian | 0 | 0 | 34 | 86 | 17 | 106,2 |
| 2. Pegawai Imigrasi menyediakan waktu kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | 0 | 0 | 35 | 85 | 17 | 106 |
| 3. Pegawai Imigrasi sangat peduli terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian | 0 | 0 | 35 | 85 | 17 | 106 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Nilai Indeks Kinerja dihitung dari \sum Bobot : 5

Jadi Nilai Indeks Kinerja terhadap dimensi *Tangible* (perlengkapan komputerisasi foto terpadu) secara rinci adalah $(0 \times 1) + (0 \times 2) + (37 \times 3) + (88 \times 4) + (12 \times 5) / 5 = 104,6$. Dari keseluruhan dimensi, maka nilai rata-rata indeks kinerja yang diperoleh adalah 106,3.

Tabel 4.9 sampai dengan tabel 4.13 menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel penentu yang memiliki nilai indeks paling besar, yang artinya bahwa responden benar-benar menilai pelayanan tersebut baik, seperti :

- a. Pelayanan Pegawai Imigrasi sudah sesuai prosedur pada dimensi *Reliability* dengan nilai indeks kerja sebesar 107,2
- b. Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah dan Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan cepat pada dimensi *Assurance* dengan nilai indeks kerja masing-masing sebesar 106,8
- c. Pegawai Imigrasi segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian, Pegawai Imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon dalam memberikan layanan dan Informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian mudah didapat pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai indeks kerja masing-masing sebesar 106,4

Sedangkan variabel yang memiliki nilai indeks kinerja yang relatif rendah atas variabel yang menurut penilaian responden kurang baik kualitas pelayanannya adalah : Kantor Imigrasi menyediakan sarana informasi untuk para pemohon jasa keimigrasian pada dimensi *Tangible* dengan nilai indeks kinerja sebesar 104,2.

Sedangkan penilaian tingkat persepsi (*performance*) pelayanan sesuai variabel-variabel penentu kualitas yang digunakan, dapat dilihat pada tabel Penilaian Tingkat Persepsi Terhadap 5 Dimensi Kualitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14
Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dimensi *Tangible*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| A. <i>Tangible</i> | | | | | | |
| 1. Perlengkapan pelayanan komputerisasi foto terpadu yang dimiliki Kantor Imigrasi cukup baik | 0 | 6 | 84 | 44 | 3 | 91 |
| 2. Kantor Imigrasi menyediakan sarana informasi untuk para pemohon jasa keimigrasian. | 0 | 13 | 54 | 66 | 20 | 94,4 |
| 3. Ruang tunggu Kantor Imigrasi tertata rapih. | 6 | 46 | 52 | 31 | 2 | 77,6 |
| 4. Fasilitas umum yang disediakan untuk pemohon jasa keimigrasian sudah memadai. | 9 | 38 | 57 | 32 | 1 | 77,8 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Tabel 4.15
Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dimensi *Reliability*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| B. <i>Reliability</i> | | | | | | |
| 1. Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat. | 4 | 24 | 64 | 43 | 2 | 85,2 |
| 2. Pegawai Imigrasi mampu menyelesaikan permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. | 2 | 13 | 76 | 44 | 2 | 88,4 |

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3. Pegawai Imigrasi memberikan bantuan kepada Pemohon Jasa Keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | 1 | 13 | 74 | 45 | 4 | 89,8 |
| 4. Pelayanan Pegawai Imigrasi sudah sesuai prosedur | 2 | 17 | 67 | 47 | 4 | 89 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Tabel 4.16
Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dimensi *Responsiveness*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| C. Responsiveness | | | | | | |
| 1. Pegawai Imigrasi segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian | 0 | 17 | 83 | 33 | 4 | 87 |
| 2. Pegawai Imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon dalam memberikan layanan | 0 | 18 | 80 | 35 | 4 | 87,2 |
| 3. Pegawai Imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | 0 | 14 | 76 | 45 | 2 | 89,2 |
| 4. Informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian mudah didapat | 0 | 15 | 72 | 43 | 7 | 90,6 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Tabel 4.17
Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dimensi *Assurance*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|--|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| D. Assurance | | | | | | |
| 1. Pegawai Imigrasi memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pemohon jasa keimigrasian | 0 | 7 | 80 | 47 | 3 | 91,4 |
| 2. Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah | 2 | 8 | 77 | 46 | 4 | 90,6 |
| 3. Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan cepat | 4 | 21 | 70 | 41 | 1 | 85 |

Sumber : Hasil Penelitian 2008

Tabel 4.18
Penilaian Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Dimensi *Empathy*

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| E. Empathy | | | | | | |
| 1. Pegawai Imigrasi memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon jasa keimigrasian | 0 | 22 | 77 | 37 | 1 | 85,6 |
| 2. Pegawai Imigrasi menyediakan waktu kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | 1 | 21 | 76 | 37 | 2 | 85,8 |

| Variabel Kualitas Pelayanan | STP | TP | CP | P | SP | Nilai Indeks Kinerja |
|---|-----|----|----|----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Pegawai Imigrasi sangat peduli terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian | 4 | 22 | 71 | 39 | 1 | 84,4 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Nilai Indeks Kinerja dihitung dari \sum Bobot : 5

Contoh : Nilai Indeks Kinerja terhadap dimensi *Tangible* (perlengkapan komputerisasi foto terpadu) secara rinci adalah $(0 \times 1) + (6 \times 2) + (84 \times 3) + (44 \times 4) + (3 \times 5) / 5 = 91$. Dari keseluruhan dimensi, maka nilai rata-rata indeks kinerja yang diperoleh adalah 87,72.

Tabel 4.14 sampai dengan tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai indeks relatif yang memberikan rasa puas yang paling besar adalah variabel :

- a. Kantor Imigrasi menyediakan sarana informasi untuk para pemohon jasa keimigrasian pada dimensi *Tangible* dengan nilai indeks kinerja sebesar 94,40
- b. Pegawai Imigrasi memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pemohon jasa keimigrasian pada dimensi *Assurance* dengan nilai indeks kinerja sebesar 91,4

Sedangkan variabel yang memiliki nilai relatif paling rendah adalah variabel :

- a. Ruang tunggu Kantor Imigrasi tertata rapih pada dimensi *Tangible* dengan nilai indeks kinerja sebesar 77,6
- b. Fasilitas umum yang disediakan untuk pemohon jasa keimigrasian sudah memadai pada dimensi *Tangible* dengan nilai indeks kinerja sebesar 77,8

Agar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, nilai rata-rata Tabel *Importance* dan *Performance* dibawah ini akan ditampilkan dalam matriks *Importance* dan

Performance, yaitu dengan menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan nilai *importance* pada sumbu Y. Sedangkan nilai rata-rata *importance* dan *performance* digunakan sebagai batas untuk menentukan kuadran 1, 2, 3 dan 4.

Tabel 4.19
Importance dan Performance

| Variabel | <i>Performance</i> | <i>Importance</i> |
|------------------|--------------------|-------------------|
| 1 | 91,00 | 104,60 |
| 2 | 94,40 | 104,20 |
| 3 | 77,60 | 106,00 |
| 4 | 77,80 | 106,00 |
| 5 | 85,20 | 105,80 |
| 6 | 88,40 | 106,20 |
| 7 | 89,80 | 105,60 |
| 8 | 89,00 | 107,20 |
| 9 | 87,00 | 106,40 |
| 10 | 87,20 | 106,40 |
| 11 | 89,20 | 106,20 |
| 12 | 90,60 | 106,40 |
| 13 | 91,40 | 105,80 |
| 14 | 90,60 | 106,80 |
| 15 | 85,00 | 106,80 |
| 16 | 85,60 | 106,20 |
| 17 | 85,80 | 106,00 |
| 18 | 84,40 | 106,00 |
| Rata-Rata | 87,22 | 106,03 |

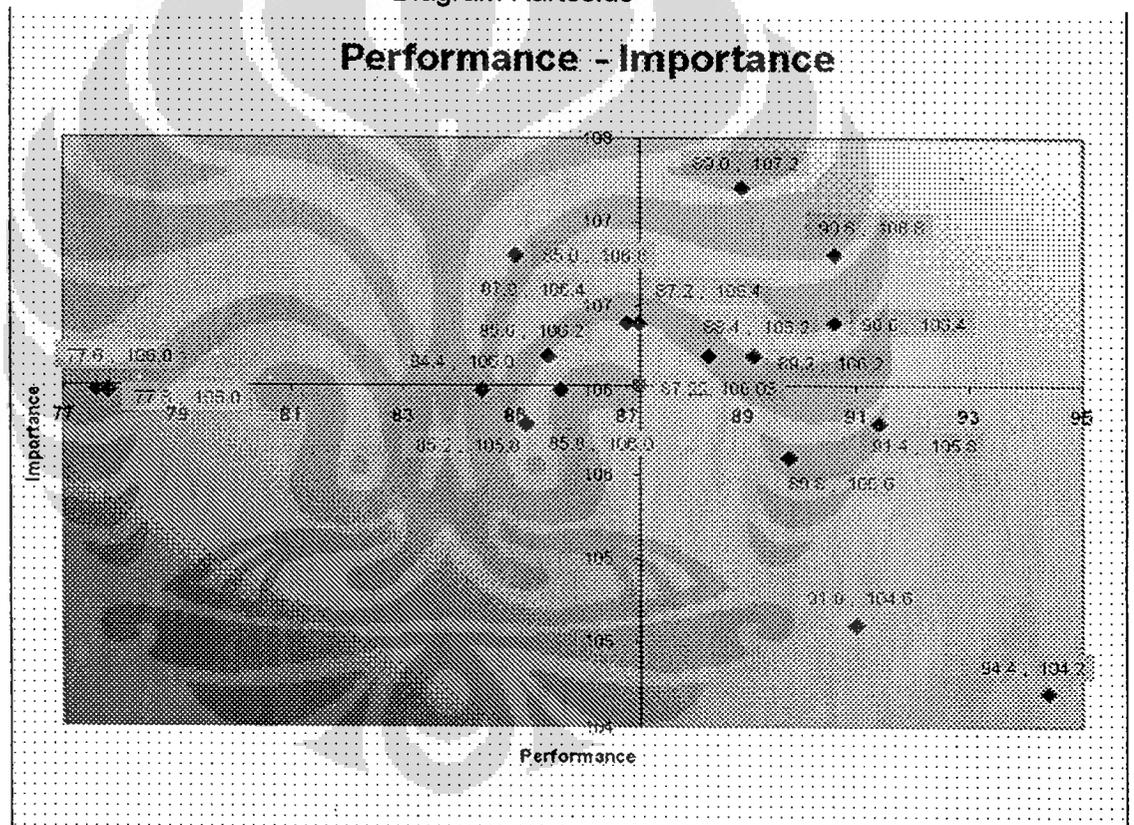
Sumber : Pengolahan hasil SPSS 2008

Perhitungan skor tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut dalam dimensi ServQual, menunjukkan bahwa rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Y, sedangkan rata-

rata skor tingkat pelaksanaan / kinerja pegawai adalah X. Penerapan setiap atribut ke dalam diagram kartesius, di dasarkan pada nilai rata-rata dari masing-masing atribut kualitas pelayanan yang selanjutnya akan dihubungkan oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan titik Y.

Pada diagram kartesius, menunjukkan bahwa letak dari masing-masing atribut / pernyataan dimensi kualitas pelayanan terbagi dalam 4 (empat) bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.20
Diagram Kartesius



a. Bagian A

Menunjukkan pernyataan yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, keberadaan pernyataan ini mendapat penilaian sangat penting oleh pelanggan, namun jika dilihat pada tingkat pelaksanaan / kinerja pegawai masih belum memuaskan. Maka untuk

memenuhi kepuasan pelanggan, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui penanganan prioritas utama terhadap pernyataan-pernyataan kunci dalam bagian ini yaitu atribut *Tangible* nomor 3, 4, 1 dan atribut *Reliability* nomor 5 dan atribut nomor 2 dalam dimensi *Tangible*. Atribut dimensi kualitas pelayanan yang mendapatkan penanganan prioritas utama, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.21
Atribut dimensi yang mendapatkan penanganan
Prioritas Utama (Bagian A)

| No. | No. Kuisisioner | Atribut / Pernyataan |
|-----|-----------------|---|
| 1. | 3 | Ruang tunggu Kantor Imigrasi tertata rapih, sehingga membuat saya lebih nyaman |
| 2. | 4 | Fasilitas umum yang disediakan untuk pemohon Jasa Keimigrasian, sudah memadai |
| 3. | 1 | Perlengkapan pelayanan komputerisasi foto terpadu yang dimiliki Kantor Imigrasi cukup baik |
| 4. | 5 | Pegawai Imigrasi memberikan solusi kepada pemohon Jasa Keimigrasian dalam mengatasi kesulitan |
| 5. | 2 | Kantor Imigrasi menyediakan sarana informasi untuk para pemohon Jasa Keimigrasian |

b. Bagian B

Bagian ini menunjukkan atribut dimensi pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan atau organisasi. Untuk itu prestasi yang telah dicapai perlu dipertahankan, karena dalam pelaksanaannya paling tidak telah memenuhi harapan pelanggan. Adapun yang termasuk dalam kategori tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.22

Atribut dimensi pelayanan yang perlu dipertahankan
kinerjanya (Bagian B)

| No. | No. Kuisisioner | Atribut / Pernyataan |
|-----|-----------------|--|
| 1. | 6 | Pegawai Imigrasi mampu menyelesaikan permohonan Jasa Keimigrasian sesuai waktu yang telah dijanjikan |
| 2. | 7 | Pegawai Imigrasi memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat. |
| 3. | 8 | Pegawai Imigrasi memberikan kemudahan yang berkualitas dalam memberikan pelayanan |
| No. | No. Kuisisioner | Atribut / Pernyataan |
| 4. | 9 | Pegawai Imigrasi segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian |

c. Bagian C

Bagian ini menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan (*end user*), prioritas penanganannya dalam taraf yang lebih rendah jika dibandingkan dengan penanganan pada bagian A, karena pelaksanaannya masih belum memuaskan pelanggan. Prioritas rendah bukan berarti atribut ini dapat diabaikan, tetapi pelaksanaan penanganannya harus sesuai dengan skala prioritas. Bagian ini ditandai oleh pelayanan yang dianggap kurang begitu penting oleh pelanggan dan pelayanan yang diberikan oleh petugas juga biasa saja. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23

Atribut dimensi pelayanan yang mendapatkan penanganan
Prioritas rendah (Bagian C)

| No. | No. Kuisisioner | Atribut / Pernyataan |
|-----|-----------------|--|
| 1. | 10 | Pegawai Imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon dalam memberikan pelayanan |

| No. | No. Kuisisioner | Atribut / Pernyataan |
|-----|-----------------|---|
| 2. | 11 | Pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi sesuai dengan harapan pemohon jasa keimigrasian |
| 3. | 12 | Informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian mudah diakses. |
| 4. | 13 | Sikap dan perilaku Pegawai Imigrasi meyakinkan pemohon jasa keimigrasian atas kemampuannya. |
| 5. | 14 | Pegawai Imigrasi memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pemohon jasa keimigrasian |

d. Bagian D

Bagian ini menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, atau dengan kata lain, bagian D ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi dalam pemberian pelayanan sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.24
Atribut dimensi pelayanan Kategori Berlebihan
dalam Pelayanan (Bagian D)

| No. | No. Kuisisioner | Atribut / Pernyataan |
|-----|-----------------|---|
| 1. | 15 | Pegawai Imigrasi sangat bersahabat dalam memberikan pelayanan |
| 2. | 16 | Pegawai Imigrasi bersikap sopan dalam melayani pemohon jasa keimigrasian. |
| 3. | 17 | Pegawai Imigrasi menyediakan waktu kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan |
| 4. | 18 | Pegawai Imigrasi sangat peduli terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian. |

4. Analisis Kualitas Pelayanan dalam dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*

Pengukuran persepsi dan harapan pelanggan (*end user*) terhadap kualitas pelayanan atau kinerja Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan dilakukan berdasarkan pada konsep pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry (1996 : 38). Alat ukur kualitas pelayanan ini disebut dengan *Service Quality* (Servqual). Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithaml et beranggapan bahwa terdapat interaksi kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen diberinya indikator ukuran melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut merupakan indikator atau ukuran yang akan digunakan dalam menentukan seberapa besar tingkat kualitas pelayanan / kinerja Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan. Berikut adalah analisis statistik terhadap masing-masing dimensi ServQual.

4.1. Dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)

Pengukuran persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Imigrasi ditinjau dari dimensi *Tangible*, dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner penelitian yang terdiri dari 4 (empat) pernyataan yang meliputi : Perlengkapan komputerisasi foto terpadu, Penyediaan sarana informasi, Kenyamanan ruang tunggu dan kesesuaian fasilitas umum.

Untuk pertanyaan nomor 1) tentang perlengkapan komputerisasi foto terpadu. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Tangible* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang perlengkapan komputerisasi foto terpadu sebagai berikut :

Tabel 4.25
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Tangible* (perlengkapan komputerisasi foto terpadu)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 6 | 84 | 44 | 3 | 455 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.26
Harapan responden terhadap dimensi *Tangible* (perlengkapan komputerisasi foto terpadu)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 37 | 88 | 12 | 523 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.25 menunjukkan bahwa 84 responden atau 61,31% responden menyatakan cukup puas, 47 responden atau 34,30% responden menyatakan puas dan 6 pelanggan atau 4,38% menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Tangible*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(455:523) = 0,869$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa perlengkapan komputerisasi foto terpadu yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan belum memadai, dimana nilai hasil kepuasan pelanggan masih kurang dari 1 sehingga perlengkapan komputerisasi foto terpadu yang ada perlu ditambah unitnya guna proses pembuatan paspor menjadi lebih efektif dan efisien.

Untuk pernyataan nomor 2) tentang ketersediaan sarana informasi. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Tangible* diperoleh hasil penilaian responden terhadap ketersediaan sarana informasi sebagai berikut :

Tabel 4.27
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Tangible* (ketersediaan sarana informasi)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 13 | 54 | 66 | 4 | 472 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.28
Harapan responden terhadap dimensi *Tangible* (ketersediaan sarana informasi)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 3 | 84 | 13 | 521 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.27 menunjukkan bahwa 70 responden atau 51,09% responden menyatakan puas, 54 responden atau 39,42% responden menyatakan cukup puas dan 13 responden atau 9,49% menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Tangible*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(472:521) = 0,90$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa ketersediaan sarana informasi mengenai persyaratan pembuatan paspor, informasi mengenai jumlah biaya setiap izin keimigrasian yang berupa brosur, TV, dan papan pengumuman yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan belum memadai / belum memuaskan bagi para *end user*. Hal ini terbukti dari hasil kepuasan pelanggan masih kurang dari 1, sehingga penyediaan sarana informasi yang telah ada perlu ditambah sehingga memudahkan para pengguna jasa keimigrasian (*end user*) dalam mengurus perizinan keimigrasiannya

Untuk pernyataan nomor 3) tentang kenyamanan ruang tunggu. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual, dari hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang kenyamanan ruang tunggu diperoleh hasil penelitian responden terhadap kenyamanan ruang tunggu sebagai berikut :

Tabel 4.29
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Tangible* (kenyamanan ruang tunggu)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 6 | 46 | 52 | 31 | 2 | 388 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.30
Harapan responden terhadap dimensi *Tangible* (kenyamanan ruang tunggu)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 34 | 87 | 16 | 530 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.29 menunjukkan bahwa 52 responden atau 37,96% responden menyatakan cukup puas, 52 responden atau 37,96% responden menyatakan tidak puas dan 33 responden atau 24,08 % menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Tangible*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(388:530) = 0,73$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas terhadap kenyamanan ruang tunggu, hal ini dikarenakan tata ruang tunggu pelayanan paspor yang tidak memadai dan tidak ber AC, (di seluruh ruang tunggu Pelayanan / Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan). Hal ini menyebabkan terjadinya penumpukkan *end user* / biro jasa terutama pada jam pelayanan setelah makan siang yang semakin banyak dan tidak mendapat tempat duduk, sehingga terpaksa harus berdiri.

Untuk pernyataan nomor 4) tentang kesesuaian fasilitas umum. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual, dari hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang kesesuaian fasilitas umum sebagai berikut :

Tabel 4.31
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Tangible* (Fasilitas Umum)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 9 | 38 | 57 | 32 | 1 | 389 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.32
Harapan responden terhadap dimensi *Tangible* (kesesuaian fasilitas umum)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 32 | 91 | 14 | 530 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.31 menunjukkan bahwa 57 responden atau 41,60% responden menyatakan cukup puas, 47 responden atau 34,30% responden menyatakan tidak puas dan 33 responden atau 24,09 % menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Tangible*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(389:530) = 0,73$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas terhadap fasilitas umum (toilet dan tempat parkir) yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, karena area parkir yang kurang luas dan toilet yang kurang bersih.

Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Tangible*, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.33
Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|--|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 1 | Perlengkapan pelayanan komputerisasi foto terpadu yang dimiliki Kantor Imigrasi cukup baik | 0 | 6 | 84 | 44 | 3 | 455 | 0 | 0 | 37 | 88 | 12 | 523 | 0,86 |
| 2 | Kantor Imigrasi menyediakan sarana informasi untuk para pemohon jasa keimigrasian | 0 | 13 | 54 | 66 | 4 | 472 | 0 | 0 | 40 | 84 | 13 | 521 | 0,90 |

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|---|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 3 | Ruang tunggu Kantor Imigrasi tertata rapih | 6 | 46 | 52 | 31 | 2 | 388 | 0 | 0 | 34 | 87 | 16 | 530 | 0,73 |
| 4 | Fasilitas umum yang disediakan untuk pemohon jasa kemigrasian sudah memadai | 9 | 38 | 57 | 32 | 1 | 389 | 0 | 0 | 32 | 91 | 14 | 530 | 0,73 |

Sumber : Hasil Survei 2008

4.2 Dimensi *Reliability*

Pengukuran persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Imigrasi ditinjau dari dimensi *Reliability*, dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian yang terdiri dari 4 (empat) pernyataan yang meliputi : Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat, penyelesaian permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, pemberian bantuan kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan serta pelayanan pegawai imigrasi sudah sesuai dengan prosedur.

Untuk pertanyaan nomor 5) tentang Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Reliability* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat.

Tabel 4.34
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Reliability* (Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4 | 24 | 64 | 43 | 2 | 426 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.35
Harapan responden terhadap dimensi *Reliability* (Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 36 | 84 | 17 | 529 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.34 menunjukkan bahwa 64 responden atau 46,72% responden menyatakan cukup puas, 45 responden atau 32,85% responden menyatakan puas dan 28 pelanggan atau 20,44% menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Reliability*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(426:529) = 0,80$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden masih merasa tidak puas terhadap proses penerimaan dokumen yang cepat dan tepat yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, hal ini terbukti dari nilai tingkat kepuasan yang kurang dari 1 (0,80).

Untuk pernyataan nomor 6) tentang penyelesaian permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Berdasarkan distribusi

frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Reliability* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang penyelesaian permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebagai berikut :

Tabel 4.36
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Reliability* (penyelesaian permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 13 | 76 | 44 | 2 | 442 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.37
Harapan responden terhadap dimensi *Reliability* (penyelesaian permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 36 | 82 | 19 | 531 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.36 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang penyelesaian permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan menunjukkan bahwa 76 responden atau 55,47% responden menyatakan cukup puas, 46 responden atau 33,58% responden menyatakan puas dan 15 responden atau 10,95% responden menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Reliability*, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(442:531) = 0,83$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa cukup puas akan penyelesaian permohonan jasa keimigrasian sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, hal ini dikarenakan proses penerimaan dokumen permohonan yang dibuat satu pintu, dalam pengertian bahwa baik *end user* maupun biro jasa menyerahkan permohonan kepada petugas penerima di loket 1 dan loket 2, setelah diperiksa kelengkapan dokumennya, pemohon tidak perlu lagi mendatangi meja-meja birokrasi lainnya, proses selanjutnya dilakukan oleh petugas pelayanan.

Untuk pernyataan nomor 7) tentang pemberian bantuan kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Reliability* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang pemberian bantuan kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan sebagai berikut :

Tabel 4.38
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Reliability* (pemberian bantuan kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 13 | 74 | 45 | 4 | 449 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.39
Harapan responden terhadap dimensi *Reliability* (pemberian bantuan kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 37 | 83 | 17 | 528 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.38 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang pemberian bantuan kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan menunjukkan bahwa 74 responden atau 54% responden menyatakan cukup puas, 14 responden atau 10,22% responden menyatakan tidak puas dan 49 responden atau 35,77% responden menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Reliability*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(449:528) = 0,85$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas terhadap pemberian bantuan oleh pegawai imigrasi, sehingga mereka tidak perlu bersusah payah mengatasi kesulitan dalam mengurus perizinan keimigrasiannya. Hal ini terbukti dari hasil tingkat kepuasan yang masih kurang dari 1 (0,85).

Untuk pernyataan nomor 8) tentang pelayanan pegawai imigrasi sudah sesuai prosedur atau tidak. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Reliability* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang pelayanan pegawai imigrasi sudah sesuai prosedur atau tidak adalah sebagai berikut :

Tabel 4.40
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Reliability* (pelayanan pegawai imigrasi sudah sesuai prosedur)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 17 | 67 | 47 | 4 | 445 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.41
Harapan responden terhadap dimensi *Reliability* (pelayanan petugas imigrasi sudah sesuai prosedur)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 31 | 87 | 19 | 536 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.40 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang pelayanan pegawai imigrasi sudah sesuai prosedur menunjukkan bahwa 67 responden atau 48,90% responden menyatakan cukup puas, 19 responden atau 13,87% responden menyatakan tidak puas dan 51 responden atau 37,23% menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Reliability*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(445:536) = 0,83$. Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas dengan pelayanan pegawai imigrasi yang sudah sesuai prosedur. Hal ini terbukti dengan hasil tingkat kepuasan yang masih kurang dari 1 (0,83).

Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Reliability*, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.42
Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Reliability*

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|--|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 1 | Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat | 4 | 24 | 64 | 43 | 2 | 426 | 0 | 0 | 36 | 84 | 17 | 529 | 0,80 |

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|--|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 2 | Pegawai Imigrasi mampu menyelesaikan permohonan jasa keimigrasian sesuai waktu yang telah dijanjikan | 2 | 13 | 76 | 44 | 2 | 442 | 0 | 0 | 36 | 82 | 19 | 531 | 0,83 |
| 3 | Pegawai Imigrasi memberikan bantuan kepada Pemohon Jasa Keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | 1 | 13 | 74 | 45 | 4 | 449 | 0 | 0 | 37 | 83 | 17 | 528 | 0,85 |
| 4 | Pelayanan Pegawai Imigrasi sudah sesuai prosedur | 2 | 17 | 67 | 47 | 4 | 445 | 0 | 0 | 31 | 87 | 19 | 536 | 0,83 |

Sumber : Hasil Survei 2008

4.3 Dimensi *Responsiveness*

Pengukuran persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Imigrasi ditinjau dari dimensi *Responsiveness*, dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian yang terdiri dari 4 (empat) pernyataan yang meliputi : Pegawai Imigrasi segera memberi respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian, pegawai imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon dalam memberikan pelayanan, pegawai imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti serta informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian mudah didapat.

Untuk pertanyaan nomor 9) tentang Pegawai Imigrasi segera memberi respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Responsiveness* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang Pegawai Imigrasi segera member respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian sebagai berikut :

Tabel 4.43

Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Responsiveness* (Pegawai Imigrasi segera memberi respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 17 | 83 | 33 | 4 | 435 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.44
Harapan responden terhadap dimensi *Responsiveness* (Pegawai Imigrasi segera memberi respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 35 | 83 | 19 | 532 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.43 menunjukkan bahwa hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang Pegawai Imigrasi segera memberi respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian, 83 responden atau 60,58% responden menyatakan cukup puas, 37 responden atau 27% responden menyatakan puas dan 17 pelanggan atau 12,40% menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Responsiveness*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(435:532) = 0,82$.

Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas terhadap respon pegawai imigrasi terhadap keluhan yang mereka rasakan. Hal ini terlihat dari hasil tingkat kepuasan yang kurang dari 1 (0,82).

Untuk pernyataan nomor 10) tentang pegawai imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon jasa keimigrasian dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Responsiveness* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang keinginan pemohon jasa keimigrasian dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.45
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Responsiveness* (pegawai imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon jasa keimigrasian dalam memberikan pelayanan)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 18 | 80 | 35 | 4 | 436 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.46
Harapan responden terhadap dimensi *Responsiveness* (petugas imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon jasa keimigrasian dalam memberikan pelayanan)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 35 | 83 | 19 | 532 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.45 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang pegawai imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon jasa keimigrasian dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa 80 responden atau 58,39% responden menyatakan cukup puas, 39 responden atau 28,47% responden menyatakan puas dan 18 responden atau 13,14% responden menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Responsiveness*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(436:532) = 0,82$.

Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas terhadap respons yang diberikan oleh pegawai imigrasi terhadap keinginannya. Hal ini terlihat dari hasil tingkat kepuasan yang masih kurang dari 1 (0,82).

Untuk pernyataan nomor 11) tentang pegawai imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Responsiveness* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pegawai imigrasi sebagai berikut :

Tabel 4.47
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Responsiveness* (pegawai imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 14 | 76 | 45 | 2 | 446 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.48
Harapan responden terhadap dimensi *Responsiveness* (petugas imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 35 | 84 | 18 | 531 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.47 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang pegawai imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti menunjukkan bahwa 76 responden atau 55,47% responden menyatakan cukup puas, 14 responden atau 10,22% responden menyatakan tidak puas dan 47 responden atau 34,30% responden menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Responsiveness*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(446:531) = 0,84$.

Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas akan informasi yang diberikan oleh pegawai imigrasi. Hal ini terlihat dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh masih kurang dari 1 (0,84).

Untuk pernyataan nomor 12) tentang kemudahan mengakses informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Responsiveness* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang kemudahan mengakses informasi sebagai berikut

Tabel 4.49
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Responsiveness* (kemudahan mengakses informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 15 | 72 | 43 | 7 | 453 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.50
Harapan responden terhadap dimensi *Responsiveness* (kemudahan mengakses informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 38 | 77 | 22 | 532 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.49 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang kemudahan mengakses informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian menunjukkan bahwa 72 responden atau

52,55% responden menyatakan cukup puas, 15 responden atau 10,95% responden menyatakan tidak puas dan 50 responden atau 36,50% menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Responsiveness*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(453:532) = 0,85$.

Dari uraian di atas, menunjukkan bahwa responden merasa belum puas akan pengaksesan informasi mengenai persyaratan perizinan keimigrasian. Hal ini terlihat dari hasil tingkat kepuasan yang masih kurang dari 1 (0,85).

Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Responsiveness*, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.51
Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Responsiveness*

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|--|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 1 | Pegawai Imigrasi segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian | 0 | 17 | 83 | 33 | 4 | 435 | 0 | 0 | 35 | 83 | 19 | 532 | 0,82 |
| 2 | Pegawai Imigrasi tanggap terhadap keinginan | 0 | 18 | 80 | 35 | 4 | 436 | 0 | 0 | 35 | 83 | 19 | 532 | 0,82 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|----|----|----|---|-----|---|---|----|----|----|-----|------|
| | pemohon dalam memberikan layanan | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pegawai Imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | 0 | 14 | 76 | 45 | 2 | 446 | 0 | 0 | 35 | 84 | 18 | 531 | 0,84 |
| 4 | Informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian mudah didapat | 0 | 15 | 72 | 43 | 7 | 453 | 0 | 0 | 38 | 77 | 22 | 532 | 0,85 |

Sumber : Hasil Survei 2008

4.4. Dimensi Assurance

Pengukuran persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Imigrasi ditinjau dari dimensi Assurance, dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian yang terdiri dari 3 (tiga) pernyataan yang meliputi : Pengetahuan pegawai terhadap tugas pelayanan, Pemberian pelayanan yang sopan dan ramah serta kemampuan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Untuk pertanyaan nomor 13) tentang Pengetahuan pegawai terhadap tugas pelayanan. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan

pelayanan dalam dimensi *Assurance* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang Pengetahuan pegawai terhadap tugas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.52
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Assurance* (Pengetahuan pegawai terhadap tugas pelayanan)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 7 | 80 | 47 | 3 | 457 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.53
Harapan responden terhadap dimensi *Assurance* (Pengetahuan pegawai terhadap tugas pelayanan)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 37 | 82 | 18 | 529 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.52 menunjukkan bahwa diperoleh hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang Pegawai Imigrasi segera memberi respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian menunjukkan bahwa 80 responden atau 58,39% responden menyatakan cukup puas, 50 responden atau 36,50% responden menyatakan puas dan 7 pelanggan atau 51,09% menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Assurance*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(457:529) = 0,86$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas akan pengetahuan pegawai terhadap tugas pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan yang masih kurang dari 1 (0,86).

Untuk pernyataan nomor 14) tentang Pemberian pelayanan yang sopan dan ramah. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Assurance* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang Pemberian pelayanan yang sopan dan ramah sebagai berikut :

Tabel 4.54
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Assurance* (Pemberian pelayanan yang sopan dan ramah)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2 | 8 | 77 | 46 | 4 | 453 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.55
Harapan responden terhadap dimensi *Assurance* (Pemberian pelayanan yang sopan dan ramah)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 35 | 81 | 21 | 534 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.54 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang Pemberian pelayanan yang sopan dan ramah menunjukkan bahwa 77 responden atau 56,20% responden menyatakan cukup puas, 50 responden atau 36,49% responden menyatakan puas dan 10 responden atau 7,30% responden menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Assurance*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(453:534) = 0,85$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa para pengguna jasa keimigrasian (*End User*) merasa tidak puas terhadap Pemberian pelayanan yang sopan dan ramah. Hal ini terlihat dari hasil tingkat kepuasan yang kurang dari 1 (0,85).

Untuk pernyataan nomor 15) tentang kemampuan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Assurance* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang kemampuan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.56
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Assurance* (kemampuan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4 | 21 | 70 | 41 | 1 | 425 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.57
Harapan responden terhadap dimensi *Assurance* (kemampuan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 34 | 83 | 20 | 534 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.56 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang kemampuan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan bahwa 70 responden atau 51,09% responden menyatakan cukup puas, 25 responden atau 18,25% responden menyatakan tidak puas dan 42 responden atau 30,66% responden menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Assurance*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(425:534) = 0,79$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa Pelayanan yang cepat dan tepat masih dirasakan kurang memuaskan bagi responden. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah pemohon, sedangkan jumlah pegawai pada bagian loket terbatas. Di samping itu dilihat dari hasil tingkat kepuasan yang diperoleh adalah kurang dari 1 (0,79).

Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Assurance*, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.58

Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Assurance*

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|---|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 1 | Pegawai Imigrasi memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pemohon jasa keimigrasian | 0 | 7 | 80 | 47 | 3 | 457 | 0 | 0 | 37 | 82 | 18 | 529 | 0,86 |

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|--|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 2 | Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah | 2 | 8 | 77 | 46 | 4 | 453 | 0 | 0 | 35 | 81 | 21 | 534 | 0,85 |
| 3 | Kemampuan pegawai imigrasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat | 4 | 21 | 70 | 41 | 1 | 425 | 0 | 0 | 34 | 83 | 20 | 534 | 0,79 |

Sumber : Hasil Survei 2008

4.5 Dimensi *Empathy*

Pengukuran persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Pegawai Imigrasi ditinjau dari dimensi *Empathy*, dilakukan dengan menyebarkan kuisioner penelitian yang terdiri dari 3 (tiga) pernyataan yang meliputi : Perhatian khusus yang diberikan terhadap keluhan pemohon, Penyediaan waktu oleh pegawai imigrasi terhadap pemohon dalam mengatasi kesulitan serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian.

Untuk pertanyaan nomor 16) tentang Perhatian khusus yang diberikan terhadap keluhan pemohon. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Empathy* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang Perhatian khusus yang diberikan oleh pegawai imigrasi sebagai berikut :

Tabel 4.59
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Empathy* (Perhatian khusus yang diberikan terhadap keluhan pemohon)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 22 | 77 | 37 | 1 | 428 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.60
Harapan responden terhadap dimensi *Empathy* (Perhatian khusus yang diberikan terhadap keluhan pemohon)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 34 | 86 | 17 | 531 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.59 menunjukkan bahwa diperoleh hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang Perhatian khusus yang diberikan terhadap keluhan pemohon menunjukkan bahwa 77 responden atau 56,20% responden menyatakan cukup puas, 38 responden atau 27,74% responden menyatakan puas dan 22 pelanggan atau 16,06% menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Empathy*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(428:531) = 0,80$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas akan perhatian khusus yang diberikan oleh pegawai imigrasi terhadap keluhan yang dirasakan. Hal ini terlihat dari hasil tingkat kepuasan yang kurang dari 1 (0,80).

Untuk pernyataan nomor 17) tentang Penyediaan waktu oleh pegawai imigrasi terhadap pemohon dalam mengatasi kesulitan. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Empathy*

diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang penyediaan waktu oleh pegawai imigrasi terhadap pemohon dan dalam mengatasi kesulitan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.61
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Empathy* (Penyediaan waktu oleh pegawai imigrasi terhadap pemohon dalam mengatasi kesulitan)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 | 21 | 76 | 37 | 2 | 429 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.62
Harapan responden terhadap dimensi *Empathy* (Penyediaan waktu oleh pegawai imigrasi terhadap pemohon dalam mengatasi kesulitan)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 35 | 85 | 17 | 530 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.61 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang Penyediaan waktu oleh pegawai imigrasi terhadap pemohon dalam mengatasi kesulitan menunjukkan bahwa 76 responden atau 55,47% responden menyatakan cukup puas, 39 responden atau 28,47% responden menyatakan puas dan 22 responden atau 16,06% responden menyatakan tidak puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Empathy*, dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(429:530) = 0,80$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas akan waktu yang disediakan oleh pegawai imigrasi dalam mengatasi kesulitannya. Hal ini terbukti dengan hasil tingkat kepuasan yang masih kurang dari 1 (0,80).

Untuk pernyataan nomor 18) tentang kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian. Berdasarkan distribusi frekuensi Servqual masing-masing pernyataan pelayanan dalam dimensi *Empathy* diperoleh hasil penilaian responden terhadap pernyataan tentang kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian, sebagai berikut :

Tabel 4.63
Persepsi responden terhadap Kinerja dimensi *Empathy* (kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian)

| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Cukup Puas | Puas | Sangat Puas | Bobot |
|-------------------|------------|------------|------|-------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 4 | 22 | 71 | 39 | 1 | 422 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.64
Harapan responden terhadap dimensi *Empathy* (kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian)

| Sangat Tidak Penting | Tidak Penting | Cukup Penting | Penting | Sangat Penting | Bobot |
|----------------------|---------------|---------------|---------|----------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 0 | 0 | 35 | 85 | 17 | 530 |

Sumber : Hasil Survei 2008

Tabel 4.63 menunjukkan bahwa dari hasil penelitian responden terhadap pernyataan tentang kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian menunjukkan bahwa 71 responden atau 51,82% responden

menyatakan cukup puas, 26 responden atau 18,98% responden menyatakan tidak puas dan 40 responden atau 29,20% responden menyatakan puas.

Sementara berdasarkan penilaian tingkat harapan dan tingkat persepsi setiap faktor dalam dimensi *Empathy*, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dalam pernyataan ini menghasilkan angka sebesar $(422:530) = 0,79$.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa responden merasa tidak puas akan kepedulian pegawai imigrasi terhadap kebutuhan permohonan jasa keimigrasian. Hal ini terlihat dari hasil tingkat kepuasan yang kurang dari 1 (0,79).

Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Empathy*, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

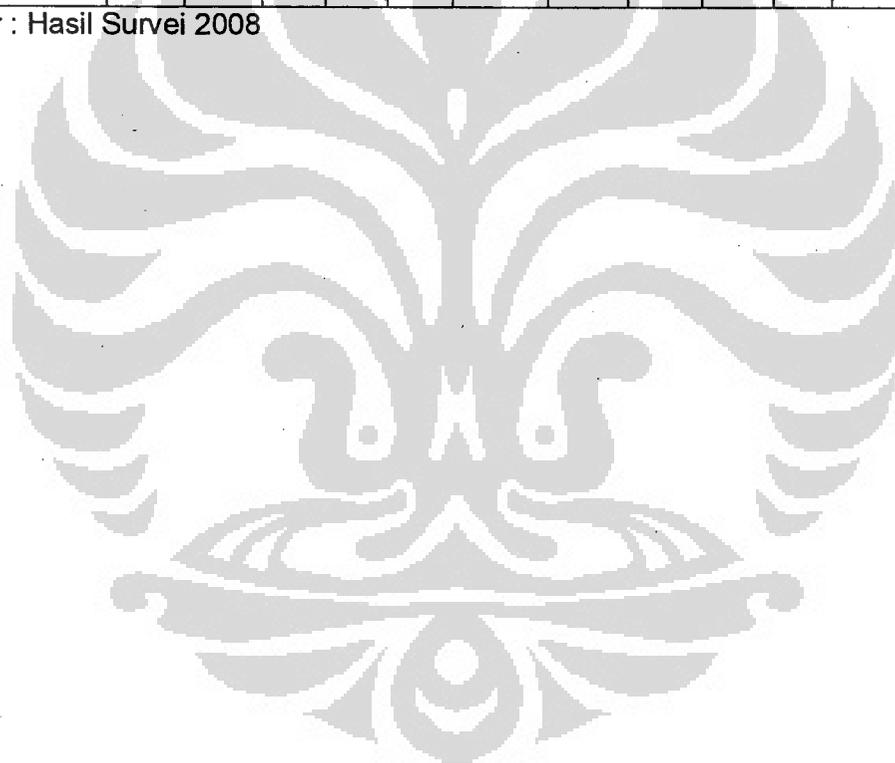
Tabel 4.65

Penilaian Persepsi dan Harapan setiap faktor dalam dimensi *Empathy*

| No. | Butir Pernyataan | Persepsi | | | | | | Harapan | | | | | | ServQual Score |
|-----|--|----------|----|----|----|----|-------|---------|----|----|----|----|-------|----------------|
| | | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | STP | TP | CP | P | SP | Bobot | |
| 1 | Pegawai Imigrasi memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon jasa keimigrasian | 0 | 22 | 77 | 37 | 1 | 428 | 0 | 0 | 34 | 86 | 17 | 531 | 0,80 |
| 2 | Pegawai Imigrasi menyediakan waktu kepada pemohon jasa | 1 | 21 | 76 | 37 | 2 | 429 | 0 | 0 | 35 | 85 | 17 | 530 | 0,80 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|----|----|---|------------|---|---|----|----|----|------------|-------------|
| | keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pegawai Imigrasi sangat peduli terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian | 4 | 22 | 71 | 39 | 1 | 422 | 0 | 0 | 35 | 85 | 17 | 530 | 0,79 |

Sumber : Hasil Survei 2008



BAB V SIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan statistik kelima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dapat diasumsikan bahwa pelanggan (pengguna jasa keimigrasian / end user) menyatakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan.
2. Sementara menurut perhitungan *Satisfaction Score*, diperoleh *score* tingkat kepuasan pelanggan lebih kecil dari satu, yang berarti pelanggan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan yaitu :
 - a. Dimensi *Tangible*, meliputi pernyataan nomor 3 yakni Ruang tunggu Kantor Imigrasi yang belum tertata rapih, sehingga membuat pelanggan merasa tidak nyaman dalam menunggu proses perizinan keimigrasiannya, kemudian pernyataan nomor 4 yakni Fasilitas umum, terutama tempat parkir yang sangat kecil.
 - b. Dimensi *Reliability*, meliputi pernyataan nomor 5, yakni prosedur penerimaan dokumen yang belum cepat dan tepat serta pernyataan nomor 6 yakni pegawai imigrasi yang belum mampu menyelesaikan permohonan jasa keimigrasiannya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

2. SARAN

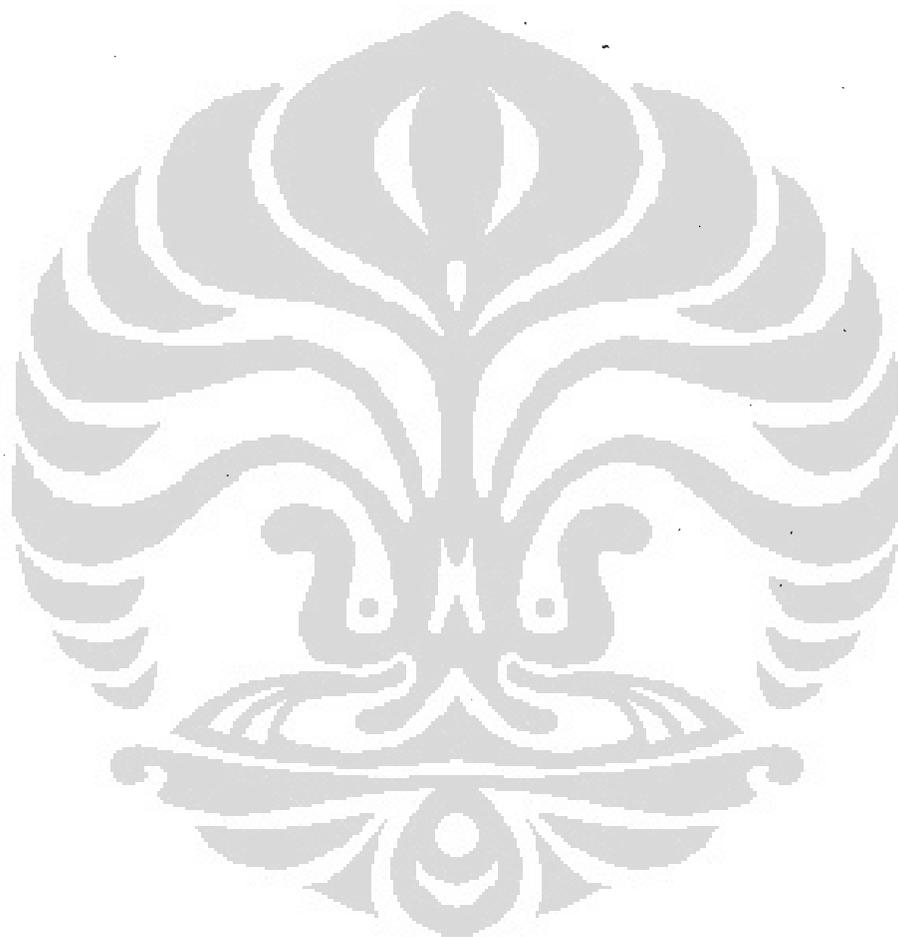
Guna lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan, maka strategi yang diperlukan oleh manajemen Imigrasi adalah kemauan serta kemampuan untuk menanggulangi permasalahan yang dapat menjamin terlaksananya pelayanan kepada pelanggan (pengguna jasa keimigrasian) secara baik dan memuaskan, melalui :

1. Peningkatan pelayanan yang dirasakan masih kurang memuaskan oleh pelanggan, terutama pernyataan pelanggan dalam dimensi *Tangible* dan dimensi *Reliable*, melalui pengembangan Sumber Daya Manusia melalui pelatihan tentang pelayanan prima secara berkesinambungan terhadap pegawai, khususnya pegawai *front-liner* sebagai ujung tombak pelayanan.

Guna menunjang proses pengembangan tersebut, maka dalam proses seleksi dan rekrutmen pegawai harus didasarkan kepada *Competency* dan *Performance Based*. Karena pelayanan yang baik dan efektif hanya dapat dilakukan oleh orang yang memiliki kemauan dan kemampuan yang berkualitas.

2. Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, dimana Kantor Imigrasi Klas I Khusus harus menunjukkan perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya atas kekecewaan pelanggan. Proses penanganan keluhan pelanggan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan mengeluh, terutama pada dimensi *tangible* yaitu ruang tunggu yang belum tertata rapih serta fasilitas umum yang disediakan seperti kurang luasnya tempat parkir.
3. Pengadaan survey secara berkala untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap layanan itu sendiri. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang akurat dalam menetapkan strategi dan kebijakan yang akan ditetapkan.

4. Mengingat penelitian ini sangat terbatas, baik dari segi komponen yang diteliti, waktu, biaya maupun sumber data dan informasi, maka disarankan agar penelitian selanjutnya dapat lebih sempurna.



KEPUSTAKAAN

I. Buku

- Arief, 2007, **Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan**, Bayumedia, Malang
- Barata, Atep Adya, 2003, **Dasar-dasar Pelayanan Prima; Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**, Jakarta Elex Media Komputindo.
- Berry, Leonard L & A Parasuraman, 1991, **Marketing Service; Competing Through Quality; New York The Free Press, A Division of MacMillan.**
- Cook, Sarah, 2002, **Customer Service Excellence, Cara Untuk Mencapai Customer Focus**, PPM.
- Denton, Keith D, 1995, **How to Give Quality Service To Your Customers**, Houston: Gulf Publishing Comp.
- Devrye, Catharine, 1997, **Good Service is God Business, 7 Strategi Sederhana Menuju Sukses**, Terjemahan M. Prihminto Widodo, Jkt: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ditjenim, Profil Imigrasi Indonesia, Direktorat Jenderal Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I, Jakarta 2004
- 50 Tahun Imigrasi, Direktorat Jenderal Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I, Jakarta 2006
- Dwiyanto, Agus, 2006, **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**, Universitas Gadjah Mada Press
- Endar, Sugiarto, 1999, **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**, Jkt: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gerson, Richard F, 2002, **Mengukur Kepuasan Pelanggan; Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu**, Jakarta Penerbit PPM.
- Hradesky, Jack, 1995, **Total Quality Management Handbook**, New York, McGrawhill, Inc.
- Irawan, Prasetya, 2006, **Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial**, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

- Kerlinger, Fred.N, 1985, **Asas-asas Penelitian Behavioral**, Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip, 1994, **Marketing Management; Analysis, Planning, Implementation, and Control**; Prentice Hall International Edition.
- Lele, Milind M & Jagdish Shet N, 1995; **Pelanggan Kunci Keberhasilan**, Jakarta, Terjemahan Mutiara Utama
- Lovelock, Christopher H, 1992, **Managing Service**, New Jersey, Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- McCaulay, Steve, Sarah Cook, 1997, **How to Improve Your Customer Service; Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan**, terjemahan Yoshua I Sambodo, Jakarta.PT.Gramedia Pustaka Utama
- Moenir.H.A.S, 2006, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Jakarta; PT. Bumi Aksara
- Muhidin, Sambas Ali, 2007, **Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian**, Pustaka Setia Bandung.
- Napitupulu, Paimin, 2007, **Pelayanan Publik & Customer Satisfaction, Prinsip-prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat**, PT.ALUMNI.
- Nasution, 2004, **Total Service Management, Manajemen Jasa Terpadu**, PT. Ghalia Indonesia
- Nazir, Moh, 2003, **Metode Penelitian**, Ghalia Indonesia.
- Osborne, David & Ted Gaebler 2003, **Mewirauahakan Birokrasi; Mentransformasi Semangat Wirausaha ke dalam Sektor Publik**, PPM
- Osborne, David & Peter Plastrik 2001, **Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha**, PPM.
- Paster, W.Lyman and Steer M.Richard, 1991, **Motivation and Work Behavior**, New York, McGraww Hilline.
- Prasojo, Eko, & Aditya Perdana, 2006, **Kinerja Pelayanan Publik**, YAPPIKA Pers.
- Rangkuti, Freddy, 2002, **Measuring Customer Satisfaction; Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP**, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan, 2004, **Metode dan Teknik Menyusun Tesis**, Alfabeta Bandung.

- Robins, Stephen P, 1996, **Organizational Behavior Concept, Controversies, Application**, 7th edition, Prentice Hall International, Inc, Englewood Cliff, New Jersey.
- Rosenbloom, David H & Robert S. Kravchuk, 2005, **Public Administration : Understanding Management, And Law in the Public Sector**, McGraw-Hill International Edition.
- Santoso, Mochamad Iman 2004, **Perspektif Imigrasi Dalam Pembangunan Ekonomi dan Ketahanan Nasional**, Jakarta, Penerbit UI
- Sewel, Carl & Paul B. Brown, 1997, **Pelanggan Seumur Hidup**, Jakarta, terjemahan Pustaka Tangga.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2007, **Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi**, Bumi Aksara, Jakarta
- Stamatis, D.H, 1996, **Total Quality Service**, Terjemahan Bern Hidayat, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Steers, R.M., 1990, **Efektifitas Organisasi**, Terjemahan Erlangga, Jakarta
- Supranto J, 2006, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy, 2004, **Service, Quality Satisfaction**, ANDI, Yogyakarta.
- Winardi J, 2001, **Motivasi dan Pemotivasiian dalam Manajemen**, Penerbit PT. Raj Grafindo Persada, Jakarta
- Winardi, J 1999, **Pengantar Tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem**, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Yamit, Zulian 2002, **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**, Penerbit Erlangga, Yogyakarta
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto 2007, **Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimum**, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Yoeti, Oka A 2003, **Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan**, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Zeithaml, A Parasuraman & Berry, Leonard L 1990, **Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations**, The Free Press.

II. Jurnal

Basuki, J, **Pelayanan Prima**, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 4 Nomor 2 Tanggal 02 Juli 2004.

Dwiyanto, Agus, **Peran Masyarakat Dalam Reformasi pelayanan Publik di Indonesia**, jurnal forum Inovasi, September – November 2003

Prasojo, Eko, **Balanced E Government : Pelayanan Publik yang Partisipatif, Efisiensi dan Efektif di Era Perdagangan Bebas**, jurnal Forum Inovasi, Vol 8, Agustus 2003.

Suwandi, Usman, 2001, **8 Prinsip Manajemen Mutu; Dasar ISO 9001 ; 2000** Majalah Manajemen, Edisi Mei 2001.

III. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian

Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. M.03-PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. M.01-PR.07.04 Tahun 2006 tentang Peningkatan Kelas I Khusus dan Kantor Imigrasi dari Kelas III menjadi Kelas II



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN KEBIJAKAN PUBLIK**

Kepada Yth :

Bapak / Ibu Pelanggan Kantor Imigrasi

Di

Jakarta Selatan

Bersama ini dengan hormat kami sampaikan 1 (satu) eksemplar kuisisioner penelitian sebagai bahan penelitian dalam rangka penyusunan tesis program pascasarjana Universitas Indonesia.

Kuisisioner penelitian ini hanya merupakan kajian ilmiah yang tidak memberikan konsekuensi apapun terhadap diri Bapak / Ibu, baik secara pribadi maupun institusional. Oleh karena itu, dalam mengisi jawaban dari seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini, kami mohon agar diisi sesuai dengan pendapat dan pandangan serta keadaan yang sebenarnya.

Bentuk pertanyaan dalam penelitian ini terdiri atas 2 (dua) bagian yaitu :

- a. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan; dan
- b. Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Selatan

Dimana untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini, Bapak / Ibu dapat memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang telah tersedia pada kolom jawaban.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami

DETJE ROSSA
Peneliti

TANGGAPAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KANTOR IMIGRASI KLAS I KHUSUS JAKARTA SELATAN

Petunjuk Pengisian : Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang Saudara anggap paling sesuai dengan keadaan yang dialami.

1. Jenis kelamin Laki-laki Perempuan
2. Usia Dibawah 18 tahun 36 - 45
 18 - 25 tahun 45 - 55
 26 - 35 tahun Diatas 56 tahun
3. Status sipil Kawin Tidak kawin
4. Pendidikan terakhir Sekolah dasar Diploma (D1/D2/D3)
 Sekolah menengah pertama Sarjana (S1/S2/S3)
 Sekolah menengah atas Lainnya, sebutkan.....
5. Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa Wiraswasta
 Pegawai negeri Lainnya, sebutkan
6. Alasan membuat paspor Bekerja Berobat
 Kunjungan keluarga Wisata
 Belajar Lainnya, sebutkan.....

| No. | Daftar Pertanyaan | Persepsi | | | | | Harapan | | | | |
|------------|-------------------|--|----|----|------|-----|---------|----|----|---------|--|
| | | STP | TP | CP | Puas | SPS | STP | TP | CP | Penting | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tangible | 1 | Perlengkapan pelayanan komputerisasi foto terpadu yang dimiliki Kantor Imigrasi cukup baik | | | | | | | | | |
| | 2 | Kantor Imigrasi menyediakan sarana informasi untuk para pemohon Jasa Keimigrasian | | | | | | | | | |
| | 3 | Ruang tunggu Kantor Imigrasi tertata rapih, sehingga membuat saya lebih nyaman | | | | | | | | | |
| | 4 | Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) yang disediakan untuk pemohon Jasa Keimigrasian, sudah memadai | | | | | | | | | |
| Reliable | 5 | Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat | | | | | | | | | |
| | 6 | Pegawai Imigrasi mampu menyelesaikan permohonan Jasa Keimigrasian sesuai waktu yang telah dijanjikan | | | | | | | | | |
| | 7 | Pegawai Imigrasi memberikan bantuan kepada pemohon Jasa Keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | | | | | | | | | |
| | 8 | Pelayanan petugas Imigrasi sudah sesuai prosedur | | | | | | | | | |
| Responsive | 9 | Pegawai Imigrasi segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa keimigrasian | | | | | | | | | |
| | 10 | Pegawai Imigrasi tanggap terhadap keinginan pemohon dalam memberikan pelayanan | | | | | | | | | |
| | 11 | Pegawai Imigrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | | | | | | | | | |
| | 12 | Informasi mengenai persyaratan permohonan perizinan keimigrasian mudah didapat. | | | | | | | | | |
| Assurance | 13 | Pegawai Imigrasi memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pemohon jasa keimigrasian | | | | | | | | | |
| | 14 | Pegawai Imigrasi memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah | | | | | | | | | |
| | 15 | Kemampuan pegawai Imigrasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat | | | | | | | | | |
| Empathy | 16 | Pegawai Imigrasi memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon jasa kemigrasian | | | | | | | | | |
| | 17 | Pegawai Imigrasi menyediakan waktu kepada pemohon jasa keimigrasian dalam mengatasi kesulitan | | | | | | | | | |
| | 18 | Pegawai Imigrasi sangat peduli terhadap kebutuhan pemohon jasa keimigrasian. | | | | | | | | | |



LAMPIRAN B
DESKRIPTIF STATISTIK

Lampiran 1

A. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid L | 96 | 70.1 | 70.1 | 70.1 |
| P | 41 | 29.9 | 29.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Usia Responden

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 18 | 5 | 3.6 | 3.6 | 3.6 |
| 25 | 29 | 21.2 | 21.2 | 24.8 |
| 35 | 63 | 46.0 | 46.0 | 70.8 |
| 45 | 29 | 21.2 | 21.2 | 92.0 |
| 55 | 9 | 6.6 | 6.6 | 98.5 |
| 56 | 2 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Status Sipil Responden

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid K | 70 | 51.1 | 51.1 | 51.1 |
| TK | 67 | 48.9 | 48.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Tingkat Pendidikan Responden Pendidikan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid D1 | 7 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| D2 | 2 | 1.5 | 1.5 | 6.6 |
| D3 | 22 | 16.1 | 16.1 | 22.6 |
| S1 | 57 | 41.6 | 41.6 | 64.2 |
| S2 | 1 | .7 | .7 | 65.0 |
| SD | 2 | 1.5 | 1.5 | 66.4 |
| SMA | 34 | 24.8 | 24.8 | 91.2 |
| SMP | 12 | 8.8 | 8.8 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Pekerjaan Responden

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | BUMN | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | IRT | 10 | 7.3 | 7.3 | 9.5 |
| | NOTARIS | 2 | 1.5 | 1.5 | 10.9 |
| | PELAJAR | 9 | 6.6 | 6.6 | 17.5 |
| | PENDETA | 3 | 2.2 | 2.2 | 19.7 |
| | PNS | 4 | 2.9 | 2.9 | 22.6 |
| | PS | 77 | 56.2 | 56.2 | 78.8 |
| | TKI | 2 | 1.5 | 1.5 | 80.3 |
| | TKW | 13 | 9.5 | 9.5 | 89.8 |
| | WS | 14 | 10.2 | 10.2 | 100.0 |
| | Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Alasan Permohonan Mengurus Perizinan Keimigrasian

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | BEKERJA | 50 | 36.5 | 36.5 | 36.5 |
| | BELAJAR | 4 | 2.9 | 2.9 | 39.4 |
| | BEROBAT | 4 | 2.9 | 2.9 | 42.3 |
| | DINAS | 2 | 1.5 | 1.5 | 43.8 |
| | KELUARGA | 14 | 10.2 | 10.2 | 54.0 |
| | TRAINING | 1 | .7 | .7 | 54.7 |
| | UMROH | 21 | 15.3 | 15.3 | 70.1 |
| | UNDANGAN | 1 | .7 | .7 | 70.8 |
| | WISATA | 40 | 29.2 | 29.2 | 100.0 |
| | Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

B. Deskriptif Jawaban Konsumen

1. Persepsi Konsumen

a. Dimensi *Tangible*

Item 1 : Perlengkapan pelayanan komputerisasi foto terpadu
Statistics

Tang1

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Tangible 1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 6 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 3 | 84 | 61.3 | 61.3 | 65.7 |
| 4 | 44 | 32.1 | 32.1 | 97.8 |
| 5 | 3 | 2.2 | 2.2 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 2 : Penyediaan Sarana Informasi bagi para pemohon jasa keimigrasian

Statistics

Tang2

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Tang2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 13 | 9.5 | 9.5 | 9.5 |
| 3 | 54 | 39.4 | 39.4 | 48.9 |
| 4 | 66 | 48.2 | 48.2 | 97.1 |
| 5 | 4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 3 : Ruang tunggu yang tertata rapih

Statistics

Tang3

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Tang3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 6 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| 2 | 46 | 33.6 | 33.6 | 38.0 |
| 3 | 52 | 38.0 | 38.0 | 75.9 |
| 4 | 31 | 22.6 | 22.6 | 98.5 |
| 5 | 2 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 4 : Fasilitas umum yang disediakan

Statistics

Tang4

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 135 |
| | Missing | 2 |

Tang4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 9 | 6.6 | 6.7 | 6.7 |
| | 2 | 38 | 27.7 | 28.1 | 34.8 |
| | 3 | 57 | 41.6 | 42.2 | 77.0 |
| | 4 | 30 | 21.9 | 22.2 | 99.3 |
| | 5 | 1 | .7 | .7 | 100.0 |
| | Total | 135 | 98.5 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 1.5 | | |
| Total | | 137 | 100.0 | | |

b. Dimensi Reliability

Item 5 : Prosedur Penerimaan Dokumen

Statistics

Rel5

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Rel5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 2 | 24 | 17.5 | 17.5 | 20.4 |
| | 3 | 64 | 46.7 | 46.7 | 67.2 |
| | 4 | 43 | 31.4 | 31.4 | 98.5 |
| | 5 | 2 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| | Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 6 : Kemampuan Pegawai untuk menyelesaikan permohonan tepat waktu

Statistics

Rel6

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Rel6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| 2 | 13 | 9.5 | 9.5 | 10.9 |
| 3 | 76 | 55.5 | 55.5 | 66.4 |
| 4 | 44 | 32.1 | 32.1 | 98.5 |
| 5 | 2 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 7 : Pemberian bantuan kepada Pemohon Jasa oleh Pegawai

Statistics

Rel7

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Rel7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 1 | .7 | .7 | .7 |
| 2 | 13 | 9.5 | 9.5 | 10.2 |
| 3 | 74 | 54.0 | 54.0 | 64.2 |
| 4 | 45 | 32.8 | 32.8 | 97.1 |
| 5 | 4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 8 : Pelayanan yang sudah sesuai prosedur

Statistics

Rel8

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Rel8

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| 2 | 17 | 12.4 | 12.4 | 13.9 |
| 3 | 67 | 48.9 | 48.9 | 62.8 |
| 4 | 47 | 34.3 | 34.3 | 97.1 |
| 5 | 4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

c. Dimensi Responsiveness

Item 9 : Respon Pegawai terhadap keluhan pemohon jasa

Statistics

Res9

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Res9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 17 | 12.4 | 12.4 | 12.4 |
| 3 | 83 | 60.6 | 60.6 | 73.0 |
| 4 | 33 | 24.1 | 24.1 | 97.1 |
| 5 | 4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 10 : Respon pegawai terhadap keinginan pemohon jasa

Statistics

Res10

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Res10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 18 | 13.1 | 13.1 | 13.1 |
| 3 | 80 | 58.4 | 58.4 | 71.5 |
| 4 | 35 | 25.5 | 25.5 | 97.1 |
| 5 | 4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 11 : Pemberian Informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Statistics

Res11

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Res11

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 14 | 10.2 | 10.2 | 10.2 |
| 3 | 76 | 55.5 | 55.5 | 65.7 |
| 4 | 45 | 32.8 | 32.8 | 98.5 |
| 5 | 2 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 12 : Informasi mengenai persyaratan permohonan yang mudah Didapat

Statistics

Res12

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Res12

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 15 | 10.9 | 10.9 | 10.9 |
| 3 | 72 | 52.6 | 52.6 | 63.5 |
| 4 | 43 | 31.4 | 31.4 | 94.9 |
| 5 | 7 | 5.1 | 5.1 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

d. Dimensi Assurance

Item 13 : Pengetahuan yang dimiliki pegawai imigrasi

Statistics

Ass13

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Ass13

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 7 | 5.1 | 5.1 | 5.1 |
| 3 | 80 | 58.4 | 58.4 | 63.5 |
| 4 | 47 | 34.3 | 34.3 | 97.8 |
| 5 | 3 | 2.2 | 2.2 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 14 : Pemberian layanan dengan ramah dan sopan

Statistics

Ass14

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Ass14

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| 2 | 8 | 5.8 | 5.8 | 7.3 |
| 3 | 77 | 56.2 | 56.2 | 63.5 |
| 4 | 46 | 33.6 | 33.6 | 97.1 |
| 5 | 4 | 2.9 | 2.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 15 : Pemberian layanan dengan cepat oleh petugas

Statistics

Ass15

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Ass15

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| 2 | 21 | 15.3 | 15.3 | 18.2 |
| 3 | 70 | 51.1 | 51.1 | 69.3 |
| 4 | 41 | 29.9 | 29.9 | 99.3 |
| 5 | 1 | .7 | .7 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

e. Dimensi *Empathy*

Item 16 : Pemberian perhatian khusus kepada pemohon jasa

Statistics

Emp16

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Emp16

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 22 | 16.1 | 16.1 | 16.1 |
| 3 | 77 | 56.2 | 56.2 | 72.3 |
| 4 | 37 | 27.0 | 27.0 | 99.3 |
| 5 | 1 | .7 | .7 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 17 : Penyediaan waktu yang diberikan oleh pegawai dalam mengatasi masalah

Statistics

Emp17

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Emp17

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 1 | .7 | .7 | .7 |
| 2 | 21 | 15.3 | 15.3 | 16.1 |
| 3 | 76 | 55.5 | 55.5 | 71.5 |
| 4 | 37 | 27.0 | 27.0 | 98.5 |
| 5 | 2 | 1.5 | 1.5 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 18 : Keperdulian pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa

Statistics

Emp18

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

Emp18

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| 2 | 22 | 16.1 | 16.1 | 19.0 |
| 3 | 71 | 51.8 | 51.8 | 70.8 |
| 4 | 39 | 28.5 | 28.5 | 99.3 |
| 5 | 1 | .7 | .7 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

2. Harapan Konsumen

a. Dimensi *Tangible*

Item 1 : Perlengkapan pelayanan komputerisasi foto terpadu

Statistics

HTang1

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HTang1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 37 | 27.0 | 27.0 | 27.0 |
| 4 | 88 | 64.2 | 64.2 | 91.2 |
| 5 | 12 | 8.8 | 8.8 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 2 : Penyediaan Sarana Informasi bagi para pemohon jasa keimigrasian

Statistics

HTang2

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HTang2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 40 | 29.2 | 29.2 | 29.2 |
| 4 | 84 | 61.3 | 61.3 | 90.5 |
| 5 | 13 | 9.5 | 9.5 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 3 : Ruang tunggu yang tertata rapih

Statistics

HTang3

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HTang3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 34 | 24.8 | 24.8 | 24.8 |
| 4 | 86 | 62.8 | 62.8 | 87.6 |
| 5 | 17 | 12.4 | 12.4 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 4 : Fasilitas umum yang disediakan

Statistics

HTang4

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HTang4

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 32 | 23.4 | 23.4 | 23.4 |
| 4 | 91 | 66.4 | 66.4 | 89.8 |
| 5 | 14 | 10.2 | 10.2 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

b. Dimensi Reliability

Item 5 : Prosedur Penerimaan Dokumen

Statistics

HRel5

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRel5

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 36 | 26.3 | 26.3 | 26.3 |
| 4 | 84 | 61.3 | 61.3 | 87.6 |
| 5 | 17 | 12.4 | 12.4 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 6 : Kemampuan Pegawai untuk menyelesaikan permohonan tepat waktu

Statistics

HRel6

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRel6

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 36 | 26.3 | 26.3 | 26.3 |
| 4 | 82 | 59.9 | 59.9 | 86.1 |
| 5 | 19 | 13.9 | 13.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 7 : Pemberian bantuan kepada Pemohon Jasa oleh Pegawai

Statistics

HRel7

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRel7

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 37 | 27.0 | 27.0 | 27.0 |
| 4 | 83 | 60.6 | 60.6 | 87.6 |
| 5 | 17 | 12.4 | 12.4 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 8 : Pelayanan yang sudah sesuai prosedur

Statistics

HRel8

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRel8

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 31 | 22.6 | 22.6 | 22.6 |
| 4 | 87 | 63.5 | 63.5 | 86.1 |
| 5 | 19 | 13.9 | 13.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

b. Dimensi Responsiveness

Item 9 : Respon Pegawai terhadap keluhan pemohon jasa

Statistics

HRes9

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRes9

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 35 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| 4 | 83 | 60.6 | 60.6 | 86.1 |
| 5 | 19 | 13.9 | 13.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 10 : Respon pegawai terhadap keinginan pemohon jasa

Statistics

HRes10

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRes10

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 35 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| 4 | 83 | 60.6 | 60.6 | 86.1 |
| 5 | 19 | 13.9 | 13.9 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 11 : Pemberian Informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Statistics

HRes11

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRes11

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 35 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| | 4 | 84 | 61.3 | 61.3 | 86.9 |
| | 5 | 18 | 13.1 | 13.1 | 100.0 |
| | Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 12 : Informasi mengenai persyaratan permohonan yang mudah Didapat

Statistics

HRes12

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HRes12

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 38 | 27.7 | 27.7 | 27.7 |
| | 4 | 77 | 56.2 | 56.2 | 83.9 |
| | 5 | 22 | 16.1 | 16.1 | 100.0 |
| | Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

c. Dimensi Assurance

Item 13 : Pengetahuan yang dimiliki pegawai imigrasi

Statistics

HAss13

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HAss13

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 37 | 27.0 | 27.0 | 27.0 |
| | 4 | 82 | 59.9 | 59.9 | 86.9 |
| | 5 | 18 | 13.1 | 13.1 | 100.0 |
| | Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 14 : Pemberian layanan dengan ramah dan sopan

Statistics

HAss14

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HAss14

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 35 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| 4 | 81 | 59.1 | 59.1 | 84.7 |
| 5 | 21 | 15.3 | 15.3 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 15 : Pemberian layanan dengan cepat oleh petugas

Statistics

HAss15

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HAss15

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 34 | 24.8 | 24.8 | 24.8 |
| 4 | 83 | 60.6 | 60.6 | 85.4 |
| 5 | 20 | 14.6 | 14.6 | 100.0 |
| Total | 137 | 100.0 | 100.0 | |

d. Dimensi Empathy

Item 16 : Pemberian perhatian khusus kepada pemohon jasa

Statistics

HEmp16

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HEmp16

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 34 | 24.8 | 24.8 | 24.8 |
| | 4 | 86 | 62.8 | 62.8 | 87.6 |
| | 5 | 17 | 12.4 | 12.4 | 100.0 |
| Total | | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 17 : Penyediaan waktu yang diberikan oleh pegawai dalam mengatasi masalah

Statistics

HEmp17

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HEmp17

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 35 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| | 4 | 85 | 62.0 | 62.0 | 87.6 |
| | 5 | 17 | 12.4 | 12.4 | 100.0 |
| Total | | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Item 18 : Keperluan pegawai terhadap kebutuhan pemohon jasa

Statistics

HEmp18

| | | |
|---|---------|-----|
| N | Valid | 137 |
| | Missing | 0 |

HEmp18

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 35 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| | 4 | 85 | 62.0 | 62.0 | 87.6 |
| | 5 | 17 | 12.4 | 12.4 | 100.0 |
| Total | | 137 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 2

A. VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP BUTIR PERSEPSI

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|--------------|----|-------|
| Cases | Valid | 20 | 100.0 |
| | Excluded (a) | 0 | .0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .961 | 18 |

Item Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-------|------|----------------|----|
| Tang1 | 3.55 | .686 | 20 |
| Tang2 | 3.45 | .686 | 20 |
| Tang3 | 3.35 | .813 | 20 |
| Tang4 | 3.50 | .688 | 20 |
| Rel5 | 3.60 | .681 | 20 |
| Rel6 | 3.65 | .587 | 20 |
| Rel7 | 3.50 | .688 | 20 |
| Rel8 | 3.45 | .686 | 20 |
| Res9 | 3.45 | .686 | 20 |
| Res10 | 3.55 | .605 | 20 |
| Res11 | 3.30 | .733 | 20 |
| Res12 | 3.40 | .821 | 20 |
| Ass13 | 3.60 | .598 | 20 |
| Ass14 | 3.45 | .510 | 20 |
| Ass15 | 3.55 | .510 | 20 |
| Emp16 | 3.65 | .489 | 20 |
| Emp17 | 3.65 | .587 | 20 |
| Emp18 | 3.70 | .571 | 20 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Tang1 | 59.80 | 75.537 | .566 | .961 |
| Tang2 | 59.90 | 72.832 | .808 | .958 |
| Tang3 | 60.00 | 72.842 | .688 | .960 |
| Tang4 | 59.85 | 71.713 | .908 | .956 |
| Rel5 | 59.75 | 72.197 | .874 | .957 |
| Rel6 | 59.70 | 75.800 | .648 | .960 |
| Rel7 | 59.85 | 73.292 | .764 | .958 |
| Rel8 | 59.90 | 71.989 | .885 | .956 |
| Res9 | 59.90 | 71.989 | .885 | .956 |
| Res10 | 59.80 | 74.274 | .780 | .958 |
| Res11 | 60.05 | 74.155 | .640 | .960 |
| Res12 | 59.95 | 72.366 | .697 | .960 |
| Ass13 | 59.75 | 75.355 | .679 | .959 |
| Ass14 | 59.90 | 77.147 | .598 | .961 |
| Ass15 | 59.80 | 75.958 | .736 | .959 |
| Emp16 | 59.70 | 75.800 | .789 | .958 |
| Emp17 | 59.70 | 73.695 | .866 | .957 |
| Emp18 | 59.65 | 74.976 | .754 | .958 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 63.35 | 82.766 | 9.098 | 18 |

B. VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP BUTIR HARAPAN

Scale: ALL VARIABELS

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|--------------|----|-------|
| Cases | Valid | 20 | 100.0 |
| | Excluded (a) | 0 | .0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .926 | 18 |

Item Statistics

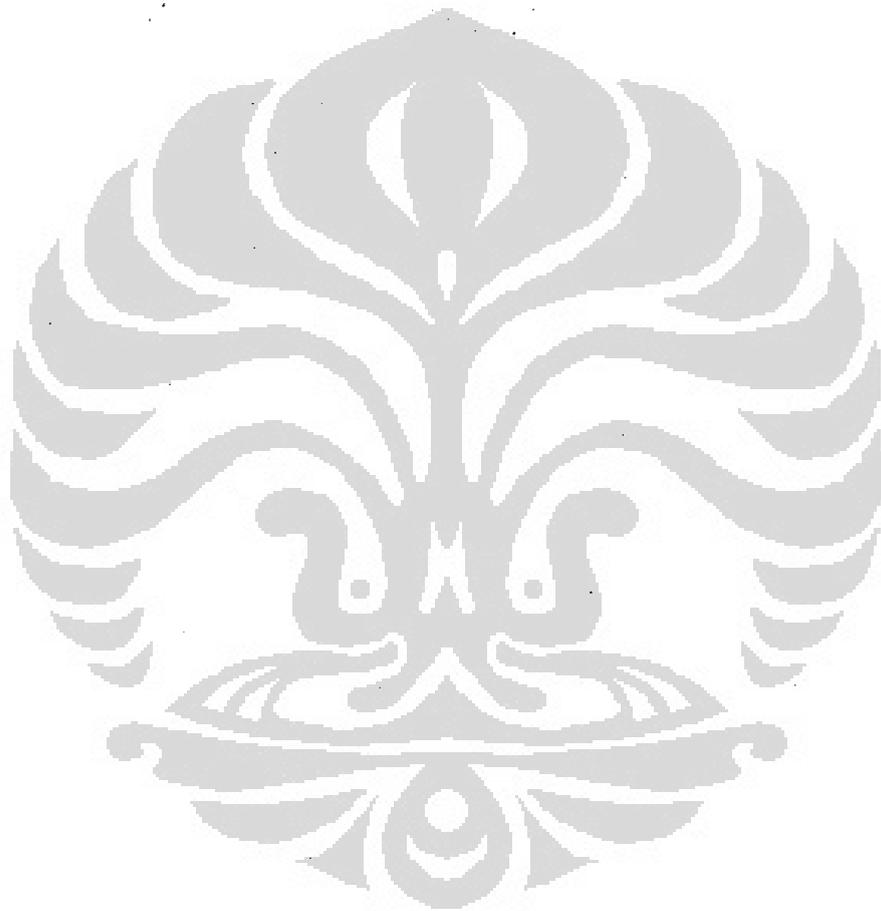
| | Mean | Std. Deviation | N |
|--------|------|----------------|----|
| HTang1 | 4.10 | .308 | 20 |
| HTang2 | 4.10 | .308 | 20 |
| HTang3 | 4.20 | .410 | 20 |
| HTang4 | 4.25 | .444 | 20 |
| HRel5 | 4.05 | .224 | 20 |
| HRel6 | 4.15 | .366 | 20 |
| HRel7 | 4.25 | .444 | 20 |
| HRel8 | 4.20 | .410 | 20 |
| HRes9 | 4.10 | .308 | 20 |
| HRes10 | 4.10 | .308 | 20 |
| HRes11 | 4.35 | .489 | 20 |
| HRes12 | 4.10 | .447 | 20 |
| HAss13 | 4.15 | .366 | 20 |
| HAss14 | 4.20 | .410 | 20 |
| HAss15 | 4.15 | .366 | 20 |
| HEmp16 | 4.15 | .366 | 20 |
| HEmp17 | 4.15 | .366 | 20 |
| HEmp18 | 4.15 | .366 | 20 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| HTang1 | 70.80 | 18.484 | .732 | .920 |
| HTang2 | 70.80 | 18.484 | .732 | .920 |
| HTang3 | 70.70 | 18.221 | .607 | .922 |
| HTang4 | 70.65 | 18.134 | .577 | .923 |
| HRel5 | 70.85 | 18.976 | .765 | .921 |
| HRel6 | 70.75 | 19.250 | .352 | .928 |
| HRel7 | 70.65 | 18.239 | .548 | .924 |
| HRel8 | 70.70 | 18.221 | .607 | .922 |
| HRes9 | 70.80 | 19.011 | .526 | .924 |
| HRes10 | 70.80 | 19.011 | .526 | .924 |
| HRes11 | 70.55 | 18.366 | .456 | .927 |
| HRes12 | 70.80 | 17.958 | .622 | .922 |
| HAss13 | 70.75 | 17.987 | .771 | .918 |
| HAss14 | 70.70 | 18.537 | .512 | .925 |
| HAss15 | 70.75 | 18.303 | .663 | .921 |
| HEmp16 | 70.75 | 17.882 | .607 | .918 |
| HEmp17 | 70.75 | 17.882 | .607 | .918 |
| HEmp18 | 70.75 | 17.882 | .607 | .918 |

Scale Statistics

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 74.90 | 20.516 | 4.529 | 18 |



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

1. Nama : Detje Rossa
2. Tempat/Tgl.Lahir : Jakarta / 09 Desember 1975
3. Alamat Rumah : Jl. Cempaka Putih Barat XXIII No. 10
Jakarta Pusat
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Status : Kawin dengan 2 anak
7. Jabatan : Staf pada Subdit Alih Status Keimigrasian
Direktorat Jenderal Imigrasi
8. Alamat Kantor : Jl. H.R.Rasuna Said Kav. 8 – 9
Jakarta Selatan

II. Pendidikan

1. SDN 17 Pagi, Jakarta Tahun 1981 - 1986
2. SMPN 136, Jakarta Tahun 1986 - 1991
3. SMAN 30, Jakarta Tahun 1991 - 1994
4. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Hubungan Internasional
Universitas Jayabaya Tahun 1994 - 1998

III. Pengalaman Kerja

1. Customer Service pada Bank International Indonesia
Desember 1998 s/d Juli 1999
2. Customer Service Export Import pada PT.Clariant Indonesia
September 1999 s/d November 2002
3. Pegawai Negeri Sipil pada Direktorat Jenderal Imigrasi,
Departemen Hukum dan HAM R.I
Desember 2002 hingga sekarang