

BAB IV
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN
(KANTOR IMIGRASI KELAS I TANGERANG)

4.1 Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Klasifikasi Kantor Imigrasi

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : M.03-PR.07.04 Tahun 1991 dan Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM Nomor : M.14.PR.07.04 Tahun 2003 Tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah Unnit Pelaksana teknis di bidang keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berad di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Imigrasi dipimpin oleh seorang Kepala.

Kantor Imigrasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Departemen Hukum dan HAM dibidang keimigrasian diwilayah bersangkutan. Dengan fungsi dibidang informasi dan komunikasi keimigrasian, lalu lintas keimigrasian, status keimigrasian, pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Kantor Imigrasi diklasifikasikan dalam tiga Kelas yaitu :

1. Kantor Imigrasi Kelas I termasuk Kelas I khusus;
2. Kantor Imigrasi Kelas II; dan
3. Kantor Imigrasi Kelas III.

klasifikasi tersebut didasarkan⁵⁶ atas beban kerja, volume kerja, posisi strategis, tingkat kerawanan dan / atau kekhususan suatu daerah ditinjau segi keimigrasian.

Kantor Imigrasi Tangerang berdasarkan klasifikasi diatas termasuk dalam klasifikasi kantor imigrasi kelas I, mengingat beban kerja dan volume kerja yang cukup tinggi, posisinya yang cukup strategis, dan tingkat kerawanan ditinjau dari segi keimigrasian juga cukup tinggi contohnya penyalahgunaan ijin keimigrasian, orang asing yang bekerja secara ilegal, overstay dan lain-lain.

⁵⁶ Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M-03.PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi pasal 2

4.2 Kondisi Geografis Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.

Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang terletak di Kota Tangerang dan berada dibawah Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM Banten. Kantor ini beada di Kota penyangga Ibukota kedua terbesar di kawasan perkotaan Jabodetabek setelah Bekasi. Sebagai daerah yang strategis, sudah barang tentu perkembangan kota dan laju tingkat pertumbuhan ekonomi di wilayah Tangerang terus meningkat tajam pada setiap tahunnya. Peningkatan laju pertumbuhan yang demikian pesat tersebut, didukung oleh berbagai infrastruktur yang lengkap serta bertaraf internasional, seperti :

- a. Keberadaan Bandara Soekarno-Hatta di Cengkareng yang sebagian arealnya termasuk ke dalam wilayah administrasi Kota Tangerang, merupakan Bandara Internasional terbesar dan tersibuk di Indonesia telah menjadikan Kodya Tangerang sebagai pintu gerbang dunia keluar masuk bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing. Gerbang perhubungan udara Indonesia tersebut telah membuka peluang bagi pengembangan kegiatan perdagangan dan jasa secara luas di Kota Tangerang;
- b. Pusat manufaktur dan industri di wilayah ini yang memiliki lebih dari 1000 pabrik sehingga daerah ini dikenal dengan istilah kota 1001 industri. Di daerah ini banyak perusahaan-perusahaan yang bertaraf nasional maupun internasional;
- c. Banyak kota-kota satelit dengan standar internasional telah dikembangkan di Tangerang, lengkap dengan perumahan, pusat perbelanjaan, sekolah swasta nasional/internasional, dan rumah sakit.
- d. Sistem jalan tol untuk mengakomodasikan arus lalu lintas yang semakin banyak dari dan ke Kota Tangerang;

Melihat infrastruktur yang cukup lengkap dan letak wilayah ini yang strategis, maka semakin menjadikan daerah ini menjadi tujuan warga mancanegara dengan segala maksud dan tujuannya baik untuk wisata maupun untuk investasi. Sehingga kehadiran Kantor Imigrasi di wilayah ini sangat strategis dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

dalam menunjang pembangunan nasional demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

4.3 Sejarah Singkat dan Wilayah Kerja.

a. Pembentukan Kantor Imigrasi Tangerang.

Kantor Imigrasi Tangerang dibentuk pada tahun 1998 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M.03.PR.07.04 Tahun 1998 tanggal 03 Agustus 1998 dengan struktur organisasi/klasifikasi Kantor Imigrasi Kelas II. Setelah berdirinya Provinsi Banten pada tanggal 17 Oktober 2000 dengan pusat pemerintahan di Serang, dimana diwilayah ini juga didirikan Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM Provinsi Banten pada tanggal 21 Maret 2003 maka Kantor Imigrasi Kelas II Tangerang beralih dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM Jawa Barat menjadi UPT dibawah naungan Kantor Wilayah Deprtemen Hukum dan HAM Provinsi Banten. selanjutnya menjadi Kelas I sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal 30 Juli 2007.

Gambar 4.1.

Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

b. Wilayah Kerja.

Berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M.03.PR.07.04 Tahun 1998 tanggal 03 Agustus 1998 wilayah kerja Kantor Imigrasi Tangerang adalah sebagai berikut :

Kota Tangerang.

Dengan Luas 164,54 km², Jumlah Penduduk 1.488.666 (2005), Kepadatan 9.037 jiwa/km², dengan jumlah kecamatan sebanyak 13 (tiga belas) Kecamatan antara lain : **Batuceper, Benda, Cibodas, Ciledug, Cipondoh, Jatiuwung, Karang Tengah, Karawaci, Larangan, Neglasari, Periuk, Pinang dan Tangerang.**

Kabupaten Tangerang.

Dengan Luas 1.110 km², Jumlah Penduduk 3.187.000 (2003), Kepadatan 2.870 jiwa/km² dengan jumlah kecamatan sebanyak 21 (dua puluh satu) Kecamatan yaitu : **Cisoka, Tigaraksa, Jambe, Cikupa, Panangon, Curug, Legok, Pagedangan, Pasar Kemis, Balaraja, Jayanti, Kresek, Konjo, Mauk, Kemiri, Sukadiri, Rajeg, Sepatan, Pakuaji, Teluk Naga, dan Kosambi.**

Kota Tangerang Selatan.

Kota Tangerang Selatan merupakan pemekaran dari Kabupaten Tangerang resmi berdiri pada tanggal 24 Januari 2009, dengan Luas wilayah 147,19 km² dengan jumlah penduduk diperkirakan mencapai satu juta jiwa dan dengan jumlah kecamatan sebanyak 8 (delapan) kecamatan yaitu : **Ciputat, Pamulang, Serpong, Pondok Aren, Cisauk, Setu (pemekaran Cisauk), Serpong Utara (pemekaran Serpong), Ciputat Timur (pemekaran Ciputat).**

Gambar 4.2.
Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang



Sumber Wikipedia

4.4 Infrastruktur.

Kantor Imigrasi Tangerang beralamat di Jalan Taman Makam Pahlawan Taruna No. 10 Tangerang Telepon 021-55790871, 55771874, Faximili 021-55790872, berdiri di atas lahan seluas 5000 m², dengan komposisi sebagai berikut :

- a. Luas bangunan kantor ± 1000 m² yang terdiri dari 2 (dua) lantai yang digunakan untuk; Ruang Pelayanan, 3 (tiga) loket pelayanan bagi permohonan Paspur RI; 3 (tiga) loket pelayanan bagi permohonan perizinan keimigrasian Warga Negara Asing ; Ruang Tunggu Pemohon Perizinan Keimigrasian; Ruang Pengambilan Data Biometrik (Scan Dokumen, Foto, sidik Jari dan Wawancara); Ruang Bendahara/Kasir; Ruang Kerja Pejabat Struktural dan Staf; Ruang Rapat; Ruang serba guna (Aula); Ruang Arsip; Gudang penyimpanan.
- b. Ruang Detensi 100 m²
- c. Musholah 72 m²
- d. Halaman Parkir 1000 m²
- e. Ruang Koperasi dan Kantin 24 m²
- f. Sarana Olah Raga 162 m²
- g. Ruang Genset 9 m²
- h. Taman 2723 m²
- i. 9 (sembilan) unit rumah dinas, terdiri dari : 1 (satu) unit type 70 dan; 8 (delapan) unit type 50.
- j. 5 (lima) unit mobil dinas

- k. 3 (unit) unit motor dinas;
- l. Mesin Genset ;
- m. 1 (satu) unit Radio Single Side Band
- n. Fasilitas Teknologi dan Informasi.

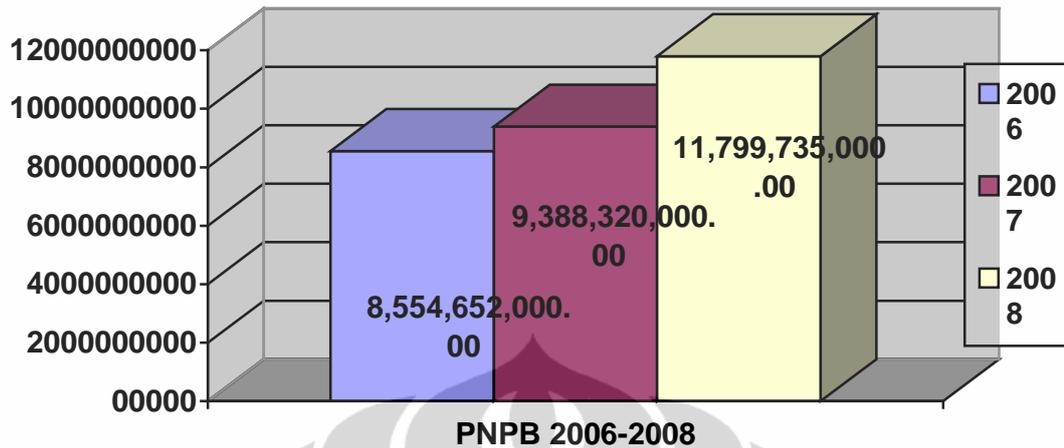
Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan terhadap Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing, maka pada Kantor Imigrasi Tangerang telah dibangun e-Office dan Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Sistem Penerbitan SPRI) dengan sarana pendukung sebagai berikut : 1 (satu) unit Server Merk HP Proliant ML 350;1 (satu) buah Router merk Cisco System 2800 series;1 (satu) buah Firewall merk Cisco ASA 5510 series ;2 (dua) buah Switch Catalys 2860 merk Cisco;2 (dua) Modem ADSL;7 (tujuh) unit Personal Computer Merk HP Small Form Factor dc5800 dengan 9 (sembilan) buah LCD17” HP L1710;7 (tujuh) Unit Personal Computer Merk HP ;3 (tiga) unit Think Clie Merk HP;2 (dua) buah Kamera Digital merk Canon;3 (tiga) unit finger print dan 1 (satu) unit Signaturepad;1 (satu) buah Kamera Digital Snapshot Merk Canon;2 (dua) buah Scanner HP Officejet All in One 6310;5 (lima) buah Scanner HP Scanjet 5590;1 (satu) buah Printer Laserjet HP;5 (lima) buah Printer HP Officejet K5400;1 (satu) buah Printer HP Officejet K5300; Fasilitas Internet gratis via wireless (hotspot) 1 Mbps bagi pemohon; System Networking yang terkoneksi secara Local Area Network maupun Wide Area Network dengan Pusat Data Keimigrasian Direktorat Jenderal Imigrasi.

4.5 Anggaran.

Anggaran (DIPA) Kantor Imigrasi Tangerang pada Tahun Anggaran 2009 adalah sebesar Rp. 7.154.020.000.- , (terdiri dari Rupiah Murni : Rp. 5.062.252.000.-, PNBP : Rp. 2.091.795.000.-).

Seiring dengan peningkatan pelayanan keimigrasian maka penerimaan PNBP pada Kantor Imigrasi Tangerang dari tahun ke tahun semakin meningkat, sebagai berikut:

Gambar 4.3.
Perolehan PNPB pada Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang



Diolah dari data laporan penerimaan PNPB Kantor Imigrasi Tangerang

4.6 Sumber Daya Manusia.

Dalam melaksanakan tugas Kantor Imigrasi Tangerang didukung oleh 83 (delapan puluh tiga) orang pegawai sebagai berikut :

Tabel 4.1

Data Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

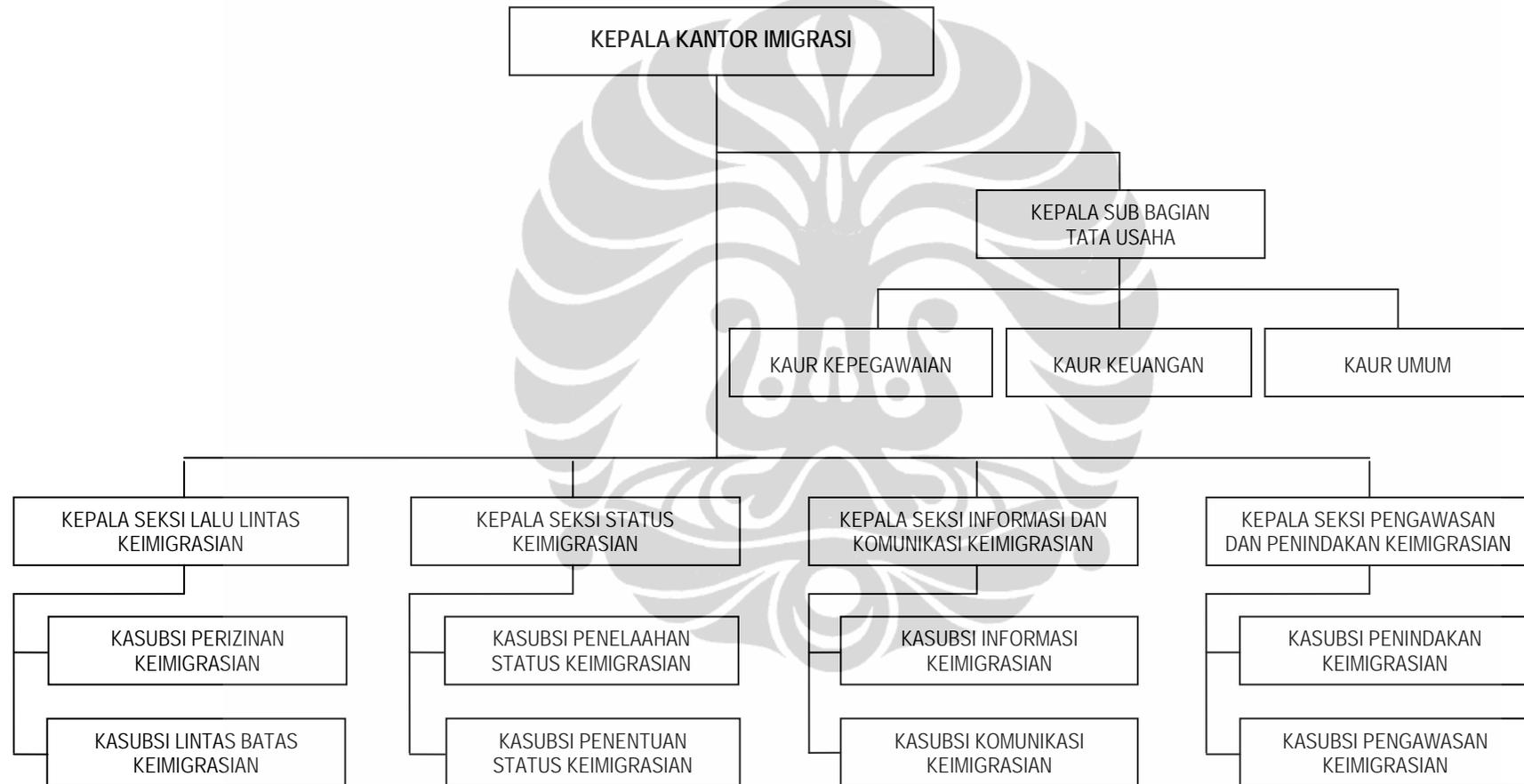
JENIS KELAMIN	GOLONGAN III				GOLONGAN II				JUMLAH AH
	a	B	c	d	a	b	c	d	
Laki-laki	10	20	2	7	3	4	3	2	51
Perempuan	10	13	2	-	1	5	-	1	32
Total	20	33	4	7	4	9	3	3	83

NO.	PENDIDIKAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		L	P	
1.	Pasca Sarjana/ S2	5	1	6
2.	Sarjana /S1	10	11	21
3.	Diploma (D3)	1		1
4.	Sekolah Menengah Atas	32	21	53
5.	Sekolah Menengah Pertama	2		2
Total				83

Diolah dari data statistik Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang



STRUKTUR ORGANISASI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANGERANG



Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M-03.PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI Nomor : M-14.PR.07.04 Tahun 2003 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor : M-03.PR.07.04 Tahun 1991;

4.7 Pelayanan Paspor RI

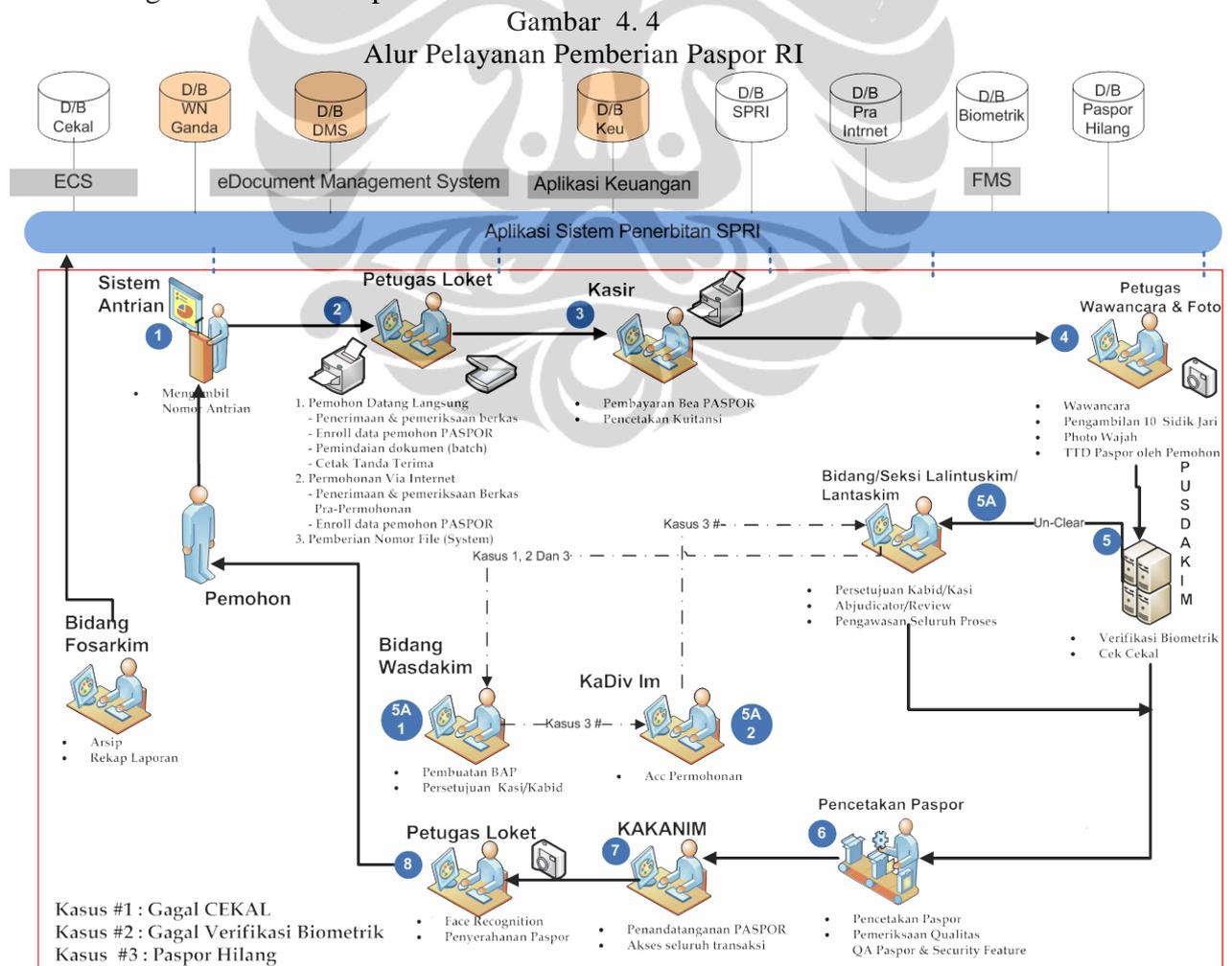
Pelayanan Paspor RI diberikan oleh Kantor Imigrasi Tangerang pada setiap hari kerja loket telah dibuka dari jam 8.00 Wib s/d 16.00 Wib.

Untuk memudahkan memberikan pelayanan terhadap masyarakat tersedia fasilitas sebagai berikut :

1. Ruang Tunggu ;
2. Papan Informasi biaya keimigrasian, Persyaratan, alur prosedur permohonan, serta jangka waktu penyelesaian Paspor RI;
3. Meja untuk pemohon mengisi formulir/perdim permohonan Paspor RI;
4. Ruang Informasi bagi pemohon;
5. 3 (tiga) Loket permohonan;
6. 1 (satu) Loket Pembayaran ;
7. 1 (satu) Loket Pengambilan Paspor RI yang selesai diproses;
8. Ruang Wawancara dan Pengambilan data Biometrik;

Mekanisme Pelayanan Paspor RI :

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI1.IZ.03.10-1472 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Pemasangan Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Sistem SPRI) tanggal 24 Juli 2008 maka pelayanan pemberian SPRI pada Kantor Imigrasi Tangerang telah dilaksanakan dengan sistem e-Passport.



Sumber : Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI1.IZ.03.10-1472 Tahun 2008

Gambar 4.5. Foto Penerimaan berkas permohonan



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

Gambar 4.6. Foto Diagram alur Pelayanan paspor



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

Gambar 4.7. Foto Pemindaian Dokumen Persyaratan



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

1. PENERIMAAN BERKAS

Pemohon mengajukan Pemohon secara langsung ke Kantor Imigrasi melalui loket penerimaan yang telah kami sediakan dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan dan memperlihatkan asli berkas persyaratan tersebut dan oleh petugas akan diberikan Nomor Antrian.

2. DIAGRAM ALUR PELAYANAN PASPOR DAN TARIF

Tersedia papan pengumuman alur pelayanan dan tarif pelayanan di ruang tunggu pelayanan dan di depan kasir.

3. PEMINDAIAN DOKUMEN PERSYARATAN

Proses selanjutnya terhadap berkas permohonan tersebut akan dilakukan pemindaian/scan dokumen persyaratan dan input data ke dalam database. Pada proses ini, dokumen persyaratan seperti KTP, KK, Akte Kelahiran/Ijasah serta Bukti Kewarganegaraan (jika diperlukan) akan dipindai serta petugas kami akan menginput data yang diterakan pada formulir permohonan (perdim). Setelah proses input data tersebut selesai dilakukan maka data tersebut secara otomatis akan terkirim melalui jaringan internet ke Pusat Data Keimigrasian (PUSDAKIM) di Jakarta guna verifikasi data cekal melalui system ECS (*Enhanced Cekal System*).

Gambar 4.8. Foto verifikasi data



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

Gambar 4.9 Foto Pembayaran Blanko Paspor RI



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

Gambar 4.10 Foto Pengambilan data Biometrik



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

4. VERFIKASI DATA

Proses selanjutnya verifikasi data pemohon paspor yang telah di pindai.

5. PEMBAYARAN BLANKO PASPOR

Proses selanjutnya pembayaran dokumen pada loket bendahara penerima / kasir yang telah kami sediakan.

6. PENGAMBILAN DATA BIOMETRIK

a. FOTO

Setelah melakukan pembayaran blanko Paspor RI, proses selanjutnya adalah pengambilan data biometric (Foto). Pada Tahapan ini System akan melakukan perekaman terhadap wajah dengan face recoqnize.

b. SIDIK JARI

Gambar 4.11. Foto Pengambilan Sidik Jari



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

Setelah melakukan pengambilan foto, tahapan selanjutnya adalah pengambilan data biometrik dari Sidik. Pada Tahapan ini System akan melakukan perekaman terhadap wajah dengan face recognize dan sidik jari.

Untuk menghindari kesalahan input data, setelah tahapan pengambilan foto dan sidik jari, petugas kami akan memperlihatkan data identitas yang akan diterakan pada blanko Paspor RI, dan jika terjadi kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan di tahapan berikutnya.

Gambar 4.12 Foto Wawancara



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

7. WAWANCARA

Tahapan selanjutnya oleh petugas kami anda akan diwawancarai guna meneliti keabsahan dokumen persyaratan yang dilampirkan serta pengecekan kembali terhadap data identitas yang akan diterakan pada blanko Paspor RI tersebut. Selanjutnya oleh petugas kami, anda akan diarahkan untuk menandatangani formulir data pribadi dan blanko Paspor RI.

Kemudian data anda, secara otomatis akan terkirim ke Pusat Data Keimigrasian (PUSDAKIM) di Jakarta untuk dilakukan verifikasi pada database kami.

Gambar 4.13 Foto Ruang Tunggu



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

8. RUANG TUNGGU PELAYANAN

Ruang tunggu bagi pemohon Paspor yang menunggu giliran untuk mengajukan permohonan, pembayaran, wawancara/ foto/ pengambilan sidik jari dan pengambilan paspor yang telah selesai. Semua berada di ruang tunggu yang sama.

Gambar 4.14 Foto Cetak Blanko dan Uji Kualitas



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

9. PENCETAKAN DAN PENYELESAIAN BLANKO PASPOR RI

Setelah permohonan dinyatakan lulus (tidak ditemukan duplikasi paspor) maka oleh petugas kami blanko Paspor RI tersebut akan dilakukan pencetakan dengan tahapan :

- a. Pengecekan data;
- b. Pencetakan blanko;
- c. Uji kualitas dari hasil cetak tersebut;
- d. Laminasi;
- e. Pengecapan dan peneraan Nomor Induk Keimigrasian pada Perdim.

Gambar 4.15 Foto Loker Pengambilan Paspor RI



Sumber : Dokumentasi Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

9. PENGAMBILAN PASPOR RI

Setelah proses penandatanganan Paspor RI dan tahapan pengecapan pada blanko Paspor, tahapan selanjutnya adalah menyerahkan berkas kepada petugas loket pengambilan Paspor RI yang telah kami sediakan berdampingan dengan loket penerimaan berkas permohonan.

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, karakteristik responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Kategori ini selain bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang karakteristik responden yang sedang diteliti, diharapkan juga akan memberi suatu masukan (*input*) terkait pemberian pelayanan pengurusan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.

Perekaman dan pengolahan data penelitian dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *software* SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. menunjukkan perbedaan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan tidak terlalu besar, dengan perbandingan prosentase responden laki-laki sebesar 54 persen dan responden perempuan sebesar 46 persen.

Tabel 5.1.
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin		Jumlah	
		N	%
1	Laki-laki	54	54%
2	Perempuan	46	46%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti.

Data tersebut menunjukkan bahwa responden pemohon paspor ditinjau dari jenis kelamin baik laki-laki maupun perempuan memiliki komposisi jumlah yang hampir berimbang. Jumlah yang hampir berimbang tersebut berimplikasi perlunya pelayanan yang juga seimbang terutama dalam penyediaan sarana dalam lingkungan kantor imigrasi yang memerlukan pemisahan antara laki-laki dan perempuan, atau perlindungan dan/atau kesetaraan hak kaum perempuan.

5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2. menampilkan data usia responden, yaitu: responden berusia ≤ 30 tahun sebanyak 25%; usia 31 s/d 40 tahun sebanyak 30 %; usia 41 s/d 50 tahun sebanyak 30 %; dan usia ≥ 51 tahun sebanyak 25 %.

Tabel 5.2.
Usia Responden

Usia		Jumlah	
		N	%
1	≤ 30 Tahun	25	25%
2	31 s/d 40 Tahun	30	30%
3	41 s/d 50 Tahun	20	20%
4	≥ 51 Tahun	25	25%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti.

Data usia responden tersebut menunjukkan bahwa responden pemohon Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang ditinjau dari usia, yang paling banyak adalah mereka yang berusia 31 s/d 40 tahun sebanyak 30 orang atau 30%, kemudian pemohon paspor yang berusia ≥ 30 tahun dan ≥ 51 tahun masing-masing 25 responden atau masing-masing 25 %, dan jumlah yang paling sedikit adalah responden yang berusia 41 s/d 50 tahun sebanyak 20 orang atau 20%. Ada dua hal yang dapat ditarik dari komposisi usia pemohon paspor di atas. *Pertama*, bahwa jumlah pemohon Paspor RI di kantor Imigrasi Kelas I Tangerang hampir berimbang dari semua kelompok usia. Artinya pelayanan permohonan paspor dilakukan oleh semua kelompok usia. *Kedua*, dengan adanya pemohon paspor berusia lanjut (≥ 51 tahun) maka penyediaan fasilitas umum di kantor imigrasi harus memperhatikan kebutuhan masyarakat berusia lanjut (manula), bahkan lebih dari itu juga harus memperhatikan kebutuhan penyandang cacat pemohon paspor. Contohnya antara lain: desain ketinggian anak tangga yang tidak curam, penempatan ruang-ruang pelayanan publik utama di lantai dasar, penyediaan *ramp* untuk kursi roda (lantai naik dengan kemiringan landai), toilet khusus dan/atau fasilitas khusus lainnya untuk manula dan/atau penyandang cacat.

Jika melihat kondisi eksisting bangunan gedung Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang terlihat belum memperhatikan kebutuhan fasilitas untuk

masyarakat usia lanjut dan/atau bagi penyandang cacat. Sebagai salah satu contoh pada akses masuk ke gedung Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, di mana pengunjung harus melalui tangga, namun tidak tersedia *ramp* bagi pengguna kursi roda dan *handle railing* bagi pengunjung lanjut usia dan/atau tuna netra. Walaupun masalah aksesibilitas terkesan tidak penting, namun masalah aksesibilitas telah menjadi komitmen nasional dalam pelayanan publik yang sama untuk semua masyarakat.

5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan latar belakang pendidikan yang termuat pada Tabel 5.3., terlihat masih ada pemohon paspor yang berlatar belakang pendidikan SD (4%) dan SMP (5%). Walaupun jumlahnya relatif kecil dibandingkan jumlah pemohon paspor berlatar belakang pendidikan SLTA (35%) dan Sarjana (56%), namun data tersebut menunjukkan bahwa informasi proses dan tahapan permohonan paspor di kantor imigrasi harus jelas dan mudah dimengerti oleh semua pemohon paspor.

Tabel 5.3.
Pendidikan Responden

Pendidikan		Jumlah	
		N	%
1	SD	4	4%
2	SMP	5	5%
3	SLTA	35	35%
4	S1/S2/S3	56	56%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, ada beberapa masalah informasi yang sering dialami pemohon paspor, antara lain: masalah tahapan proses pengurusan paspor, kelengkapan persyaratan permohonan paspor, pengisian formulir permohonan paspor. Berbagai masalah tersebut menyebabkan ketidakefisienan waktu dan proses pengurusan paspor. Masalah ini yang berpotensi membuka timbulnya praktik percaloan dan cara-cara atau jalan pintas lainnya. Untuk mencegah masalah tersebut, maka keberadaan media informasi di kantor imigrasi harus ditata kembali, sehingga mudah dilihat,

dibaca, dan dimengerti oleh para pemohon paspor. Demikian halnya keberadaan petugas informasi yang harus tanggap dan komunikatif terhadap para pemohon paspor.

5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Ditinjau dari jenis pekerjaan responden, Tabel 5.4. menunjukkan para responden memiliki pekerjaan yang beragam. Data tersebut menunjukkan walaupun para responden memiliki kebutuhan yang sama yaitu memperoleh pelayanan permohonan paspor, namun masing-masing pemohon memiliki maksud dan kepentingan (urgensi) yang berbeda dalam pembuatan paspor. Contohnya antara pemohon paspor dengan latar belakang pekerjaan profesional dan pemohon paspor dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga. Adanya perbedaan maksud dan urgensi tersebut yang tidak jarang menyebabkan ada pemohon yang menempuh jalan pintas untuk mempersingkat waktu pembuatan paspor.

Tabel 5.4.
Pekerjaan Responden

Pekerjaan		Jumlah	
		N	%
1	Pelajar	7	7%
2	Karyawan	36	36%
3	Professional	13	13%
4	Wiraswasta	27	27%
5	Ibu Rumah Tangga	10	10%
6	Lainnya	7	7%
Jumlah		100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti.

Berdasarkan wawancara peneliti terhadap beberapa responden, mereka mengakui ada yang menggunakan bantuan calo atau menitipkan pengurusan paspor kepada “orang dalam” dengan imbalan tertentu. Menghadapi masalah ini, walaupun terdapat beragam maksud dan kepentingan dari pemohon paspor, namun pihak kantor imigrasi harus mampu mengakomodasi kebutuhan semua pemohon paspor dalam sistem dan prosedur yang berlaku. Hal ini untuk mencegah terjadinya perbedaan perlakuan (diskriminasi) dan penyimpangan

pelayanan terhadap para pemohon paspor yang akan berakibat terganggunya proses dan waktu pelayanan secara keseluruhan.

5.2. Uji Reliabilitas dan Validitas Data

5.2.1. Uji Reliabilitas Data

Untuk menganalisis kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang dengan analisis SERVQUAL maka dilakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (instrumen). Suatu instrumen dikatakan reliabel berarti hasil pengukurannya konsisten dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan aplikasi SPSS (data terlampir dalam lampiran) hasil pengujian dihasilkan bahwa nilai Alpha chonbach (α) atas harapan pemohon paspor adalah 0.90 dan nilai atas kenyataan yang dirasakan (persepsi) pemohon paspor adalah 0.833. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan reliabel karena nilai Alpha Cronbach (α) lebih besar dari 0,6 sebagaimana yang dirumuskan oleh Arikunto.⁵⁷

Sedangkan nilai signifikansi atas harapan pemohon paspor adalah 0.03 dan signifikansi atas kenyataan (persepsi) adalah 0.00 yang dilakukan dengan SPSS, analisa varian menggunakan uji F, hasil pengujian diatas juga menunjukkan reliabilitas intrumen karena hasil uji signifikansi < 0.05 sebagaimana disebutkan oleh Arikunto.⁵⁸

5.2.2. Uji Validitas Data

Validitas merupakan ukuran yang menyatakan bahwa alat ukur benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Suatu alat ukur yang valid tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat, akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut.

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS, ke-24 variabel penelitian kesemuanya memenuhi asumsi uji validitas data. Hasil uji validitas diperoleh

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, Op.Cit.

⁵⁸ Ibid.

dengan membandingkan angka *Corrected Item Total Correlation* dengan R_{bt} sebagaimana disajikan dalam Tabel 5.5. berikut.

Tabel 5.5.
Validitas Data

No.	Indikator Variabel	Corrected Item-Total Correlation	R_{bt}	Hasil
1	harapan01	0.320	0,1292	Valid
2	harapan02	0.430		Valid
3	harapan03	0.399		Valid
4	harapan04	0.462		Valid
5	harapan05	0.452		Valid
6	harapan06	0.554		Valid
7	harapan07	0.484		Valid
8	harapan08	0.582		Valid
9	harapan09	0.394		Valid
10	harapan10	0.563		Valid
11	harapan11	0.546		Valid
12	harapan12	0.580		Valid
13	harapan13	0.644		Valid
14	harapan14	0.507		Valid
15	harapan15	0.624		Valid
16	harapan16	0.606		Valid
17	harapan17	0.456		Valid
18	harapan18	0.460		Valid
19	harapan19	0.459		Valid
20	harapan20	0.320		Valid
21	harapan21	0.553		Valid
22	Harapan22	0.542		Valid
23	harapan23	0.549		Valid
24	harapan24	0.596		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan data oleh Peneliti

Pada tabel tersebut di atas terlihat bahwa seeluruh *Corrected Item-Total Correlation* bernilai lebih besar dari R_{bt} , hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel penelitian memenuhi asumsi uji validitas data, atau seluruh indikator variabel dapat dinyatakan valid, indikator variabel tersebut mampu mengungkapkan data lapangan dengan tepat dan benar sebagaimana diutarakan Irawan⁵⁹.

5.3. Gambaran Umum Persepsi Responden tentang Kualitas Pelayanan

Sebagaimana telah dikemukakan dalam bab tentang metodologi penelitian, bahwa untuk meneliti kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang dilaksanakan dengan menggali persepsi responden terhadap pernyataan tentang indikator-indikator pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang dengan

⁵⁹ Prasetya Irawan Op.Cit ,Hlm 115

memberikan penilaian tingkat persetujuan (*level of agreement*) dalam skala 5, di mana nilai 1 = sangat tidak setuju, nilai 2 = tidak setuju, nilai 3 = kurang setuju, nilai 4 = setuju, dan nilai 5 = sangat setuju. Dengan menggunakan metodologi penelitian tersebut, berikut ini dijabarkan gambaran umum hasil analisis tentang persepsi responden tentang pelayanan yang diterima (K) dan yang diharapkan (H) pada pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.

5.3.1. Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diterima

Tabel 5.6. memuat gambaran umum komposisi tingkat penilaian responden terhadap pelayanan yang diterima (K) di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang dan nilai rata-rata masing-masing indikator. Terlihat bahwa hampir seluruh indikator memiliki skor terbesar pada penilaian setuju, kecuali indikator K14 (tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang) dengan jumlah penilaian kurang setuju yang lebih besar dibandingkan penilaian setuju.

Tabel 5.6.
Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diterima

Item	Indikator	Penilaian					Nilai Rata-rata (Mean)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
K1	Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor.	-	9	26	60	5	3,61
K2	Fasilitas fisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik.	1	2	32	57	8	3,69
K3	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi.	-	-	12	73	15	4,03
K4	Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai	1	3	21	56	19	3,89
K5	Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan.	-	4	19	54	23	3,96
K6	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor.	1	3	16	58	22	3,97
K7	Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor.	1	-	14	63	22	4,05
K8	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.	-	3	15	64	18	3,97
K9	Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan.	-	27	30	36	7	3,23
K10	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon	-	3	18	57	22	3,98

Item	Indikator	Penilaian					Nilai Rata-rata (Mean)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	paspor akan dilayani.						
K11	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.	-	-	11	68	21	4,10
K12	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.	-	1	15	69	15	3,98
K13	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor.	-	1	9	74	16	4,05
K14	Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang	1	20	37	36	6	3,26
K15	Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang	-	-	24	66	10	3,86
K16	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.	-	1	23	64	12	3,87
K17	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.	-	-	10	77	13	4,03
K18	Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor.	-	2	19	59	20	3,97
K19	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor	1	4	17	60	18	3,90
K20	Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.	1	8	22	55	14	3,73
K21	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.	1	4	16	65	14	3,87
K22	Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor.	-	1	9	73	17	4,06
K23	Petugas foto/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor	-	-	8	77	15	4,07
K24	Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.	-	2	9	69	20	4,07

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti.

Ada 2 indikator yang memiliki nilai rata-rata kecil atau rendah, yaitu indikator K9 (pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan) sebesar 3,23 dan indikator K14 (tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang) sebesar 3,26. Nilai rata-rata kedua indikator ini menunjukkan bahwa responden kurang setuju, bahkan tidak setuju (karena penilaian tidak setuju pada kedua indikator tersebut juga cukup besar dibandingkan penilaian setuju) terhadap pernyataan kedua indikator tersebut. Artinya berdasarkan pengalaman sebagian besar responden (57 orang) bahwa pegawai Imigrasi Tangerang pernah melakukan kesalahan. Demikian halnya

sebagian besar responden (58 orang) berpendapat bahwa masih ada atau terdapat praktik percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang.

Sementara terdapat 8 indikator yang memiliki nilai rata-rata di atas 4, yaitu: indikator K3 (pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi) sebesar 4,03; indikator K7 (petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor); indikator K11 (pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor); indikator K13 (pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor); indikator K17 (pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya); indikator K22 (petugas loket melayani dengan simpatik para pemohon paspor); indikator K23 (petugas foto/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor); dan indikator K24 (Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor). Artinya sebagian besar responden setuju dengan pernyataan 8 indikator tersebut.

Secara keseluruhan, indikator K9 (pegawai imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan) memiliki nilai rata-rata terkecil (3,23) dibandingkan indikator lainnya, sedangkan indikator K11 (Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor) memiliki nilai rata-rata terbesar dibandingkan indikator lainnya yaitu sebesar 4,10. Untuk indikator K9 dapat terlihat bahwa para responden menjawab dengan menggunakan logika karena dapat dipastikan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Tangerang pernah melakukan kesalahan dalam tugasnya, juga memperhatikan waktu tunggu yang cukup lama dapat diasumsikan pekerjaan yang sama dilakukan berulang-ulang oleh pegawai yang ujung –ujungnya akan menambah waktu tunggu. Sedangkan nilai indikator K11 menunjukkan berdasarkan pengalaman sebagian besar responden bahwa pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani setiap pemohon paspor.

Berdasarkan gambaran umum komposisi tingkat penilaian responden terhadap pelayanan yang diterima (K) di atas terlihat bahwa sebagian besar indikator bernilai kurang dari 4 artinya sebagian besar responden

relatif kurang setuju dan/atau tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan pada sebagian besar indikator pelayanan.

5.3.2. Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diharapkan

Berdasarkan hasil perhitungan persepsi responden tentang pelayanan yang diharapkan (H) yang termuat pada Tabel 5.7. terlihat bahwa responden memberikan penilaian antara rentang setuju dan sangat setuju. Artinya bahwa masyarakat dalam hal ini responden sebagaimana halnya harapan pelanggan atau konsumen pada umumnya selalu menuntut mendapatkan pelayanan yang terbaik atau masimal. Tidak adanya variabel bernilai rata-rata penuh atau bernilai 5 menunjukkan bahwa responden juga menyadari bahwa tidak ada pelayanan yang sempurna.

Tabel 5.7.
Persepsi Responden tentang Pelayanan yang Diharapkan

Item	Pernyataan	Skor Persepsi					Nilai Rata-rata (Mean)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
H1	Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor.	-	-	2	31	67	4,65
H2	Fasilitas fisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik.	-	-	5	38	57	4,52
H3	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi.	-	-	3	31	66	4,63
H4	Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai	-	1	3	34	62	4,57
H5	Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan.	-	1	7	37	55	4,46
H6	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor.	1	-	2	35	62	4,57
H7	Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor.	1	-	1	30	68	4,64
H8	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.	-	2	3	31	64	4,57
H9	Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan.	-	2	9	36	53	4,40
H10	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon paspor akan dilayani.	-	1	1	35	63	4,60
H11	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.	-	-	1	39	60	4,59
H12	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.	-	-	1	40	59	4,58
H13	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia	-	-	1	39	60	4,59

Item	Pernyataan	Skor Persepsi					Nilai Rata-rata (Mean)
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
	untuk merespon permintaan pemohon paspor.						
H14	Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang	1	-	3	34	62	4,56
H15	Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang	-	-	-	31	69	4,69
H16	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.	-	-	-	35	65	4,65
H17	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.	-	-	-	32	68	4,68
H18	Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor.	-	1	1	43	55	4,52
H19	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor	-	1	3	37	59	4,54
H20	Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.	-	2	4	37	57	4,49
H21	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.	-	1	1	39	59	4,56
H22	Petugas Loket melayani dengan simpatik para pemohon paspor.	-	-	1	35	64	4,63
H23	Petugas foto/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor	-	-	1	36	63	4,62
H24	Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.	-	-	2	32	66	4,64

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti

Tingginya harapan responden terlihat dari sebagian besar indikator yang memiliki nilai rata-rata di atas 4,50. Dari 24 indikator hanya 3 indikator yang memiliki nilai rata-rata di bawah 4,50 yaitu: indikator H5 (penyelesaian paspor di Kantor Imigrasi Tangerang paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan); indikator H9 (pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan); dan indikator H20 (pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir). Artinya responden tetap memiliki harapan pelayanan yang baik terhadap 3 indikator pelayanan tersebut, walaupun tidak sebesar harapan responden terhadap 21 indikator pelayanan lainnya.

5.4. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Indikator Pelayanan (*Item by Item Analysis*)

Sebagaimana telah diungkapkan pada bagian metodologi, penelitian ini menerapkan metode *servqual* untuk mengukur gap kualitas pelayanan pemberian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang. Tahap pertama pengukuran gap kualitas pelayanan dengan menghitung nilai rata-rata gap tingkat kepuasan pada masing-masing indikator pelayanan (*Item by Item Analysis*).

Gap tingkat kepuasan didasarkan pada nilai rata-rata (*mean score*) *satisfaction* (kepuasan pemohon paspor). Dengan asumsi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan tertinggi dicapai apabila rata-rata hasil pengukuran *performance* dikurangi skor *expectation* adalah $5-1 = +4$; tingkat kepuasan terendah $1-5 = -4$; sedangkan nilai 0 berarti puas (sesuai harapan).

Sebelum menjabarkan gap tingkat kepuasan masing-masing indikator pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, perlu diinterpretasikan skor harapan (*expectation score*), sebagai berikut:

- a. Jika gap (Q) bernilai 4 berarti tingkat kepuasan tertinggi, di mana tingkat pelayanan yang diterima (K) dinilai maksimal atau responden sangat setuju (5) sedangkan tingkat pelayanan yang diharapkan (H) bernilai minimal atau responden sangat tidak setuju (1).
- b. Jika gap (Q) bernilai -4 berarti tingkat kepuasan terendah, di mana tingkat pelayanan yang diterima (K) dinilai minimal atau responden sangat tidak setuju (1) sedangkan tingkat pelayanan yang diharapkan (H) bernilai maksimal atau responden sangat setuju (5).
- c. Jika gap (Q) bernilai 0 berarti puas, di mana tingkat pelayanan yang diterima (K) bernilai sama dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (H).

Pada Tabel 5.8. terlihat bahwa seluruh indikator memiliki frekuensi penilaian sebagian besar di bawah harapan. Walaupun frekuensi penilaian seluruh indikator pada penilaian sesuai harapan relatif cukup besar dengan frekuensi penilaian berjumlah antara 21 hingga 44, namun secara keseluruhan jumlah penilaian indikator tersebut masih di bawah jumlah penilaian di bawah harapan (nilai -1 hingga -4).

Tabel 5.8.
 Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Indikator Pelayanan

No	Indikator	Frekuensi Penilaian								Nilai Rata-rata Q	
		Di Bawah Harapan (< Harapan)				Sesuai Harapan 0	Melebihi Harapan (> Harapan)				
		-4	-3	-2	-1		1	2	3		4
1.	Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor.	-	3	27	41	29	-	-	-	-	-1,04
2.	Fasilitas fisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik.	-	2	13	53	28	4	-	-	-	-0,81
3.	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi.	-	-	6	51	40	3	-	-	-	-0,60
4.	Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai	1	-	12	43	41	3	-	-	-	-0,68
5.	Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan.	-	1	11	38	39	9	2	-	-	-0,50
6.	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor.	-	1	11	46	31	11	-	-	-	-0,60
7.	Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor.	-	-	10	46	37	7	-	-	-	-0,59
8.	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.	-	2	11	44	32	10	1	-	-	-0,60
9.	Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan.	-	13	18	45	21	3	-	-	-	-1,17
10.	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon paspor akan dilayani.	-	-	9	49	37	5	-	-	-	-0,62
11.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.	-	-	3	48	44	5	-	-	-	-0,49
12.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.	-	-	9	45	43	3	-	-	-	-0,60
13.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor.	-	-	7	43	47	3	-	-	-	-0,54
14.	Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang	-	12	30	35	22	1	-	-	-	-1,30
15.	Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang	-	-	15	55	28	2	-	-	-	-0,83
16.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.	-	-	14	54	28	4	-	-	-	-0,78
17.	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.	-	-	2	62	35	1	-	-	-	-0,65
18.	Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor.	-	-	8	44	43	5	-	-	-	-0,55
19.	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor	1	2	9	41	42	5	-	-	-	-0,64
20.	Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.	1	6	5	52	31	3	1	1	-	-0,76
21.	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.	1	1	10	45	40	3	-	-	-	-0,69
22.	Petugas Loket melayani dengan simpatik para pemohon paspor.	-	-	5	50	42	3	-	-	-	-0,57
23.	Petugas photo/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor	-	-	3	51	44	2	-	-	-	-0,55
24.	Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.	-	1	5	49	41	3	1	-	-	-0,57

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti

Pada tabel 5.8. terdapat 3 indikator yang memiliki gap dengan nilai rata-rata negatif lebih besar dari -1, yaitu: indikator 1 (Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor) dengan nilai rata-rata gap -1,04; indikator 9 (pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan) dengan nilai rata-rata gap -1,17; dan indikator 14 (tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang) dengan nilai rata-rata gap -1,30.

Berdasarkan pengamatan dapat diuraikan suatu penjelasan terhadap indikator nomor 1, bahwa gap yang bernilai negatif lebih dari -1 tersebut dapat disebabkan karena beberapa aktivitas di Kantor Imigrasi Tangerang yang terlihat oleh responden masih menggunakan peralatan dan/atau cara manual, seperti: pengetikan kartu izin tinggal orang asing yang masih diketik dengan mesin tik manual, pemberian stempel dan tulis tangan pada beberapa bagian buku paspor.

Untuk indikator nomor 9 bernilai negatif lebih dari -1 dapat dijelaskan, bahwa dari pengamatan lapangan terlihat Pegawai Imigrasi Tangerang masih banyak melakukan kesalahan, contoh yang paling sering terjadi adalah kesalahan dalam memasukkan biodata pemohon paspor oleh petugas *entry* data, petugas terlihat mengulang-ulang *entry* biodata pemohon paspor yang mengakibatkan waktu tunggu bagi pemohon paspor menjadi semakin lama.

Kesalahan oleh pegawai juga terlihat dari masih terdapat beberapa permohonan paspor yang telah melalui tahapan *entry* → wawancara → foto → sampai pengambilan sidik jari dimana pada setiap tahapan itu juga dilakukan pengecekan biodata dan koreksi data dengan membandingkan dengan dokumen pemohon paspor, saat dilakukan verifikasi sebelum cetak masih ditemukan kesalahan-kesalahan bahkan beberapa kali terjadi kesalahan baru disadari setelah paspor di cetak. Hal ini sangat berakibat fatal karena pemohon paspor harus memulai kembali dari awal proses permohonan paspornya dan membutuhkan waktu yang lama pula disamping kerugian negara karena penerimaan negara bukan pajak atas blangko paspor yang salah tersebut menjadi hilang karena biasanya kesalahan seperti itu dibebankan pada negara.

Dibandingkan terhadap seluruh indikator pelayanan, terlihat bahwa variabel 14 (tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang) memiliki nilai gap paling negatif yaitu (-1,30). Mengenai penilaian gap variabel yang menyangkut praktik percaloan ini dapat dijelaskan berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan. terlihat sejumlah orang yang tampak sedang menunggu sambil bercengkrama yang berada pada posisi terpisah dari para pemohon paspor yang sedang mengantri di ruang tunggu. Melalui pengamatan lebih jauh dan informasi yang diperoleh dari beberapa petugas Kantor Imigrasi Tangerang, diketahui bahwa orang-orang tersebut adalah para pengurus jasa keimigrasian dari perusahaan yang memiliki izin jasa pengurusan dokumen keimigrasian. Dalam menjalankan tugasnya, para pengurus jasa keimigrasian tersebut diberikan tanda pengenal dan wajib digunakan ketika berada di Kantor Imigrasi.

Namun dalam praktiknya, berdasarkan pengamatan terlihat beberapa orang di antara mereka tidak menggunakan tanda pengenal. Terlihat juga para pengurus jasa keimigrasian tersebut menawarkan jasa secara langsung kepada pemohon paspor yang baru tiba di kantor imigrasi. Tawaran tersebut seringkali dirasakan mengganggu oleh para pemohon paspor. Atas sikap para pengurus jasa keimigrasian tersebut yang kemudian dinilai oleh para pemohon paspor sebagai praktik percaloan. Pandangan ini semakin diperkuat dengan kondisi masih kurang tertibnya sistem nomor urut antrian terutama dalam hal pemanggilan pemohon paspor untuk diwawancara dan pengambilan photo/sidik jari.

Dari pengamatan lapangan khusus pada hari jumat terlihat banyak sekali orang-orang yang berdiri di sekitar pintu masuk dan pintu keluar kantor yang sangat intensif dalam menawarkan jasa dengan menanyakan hampir semua orang yang datang. Setelah diperhatikan lebih lanjut ternyata orang-orang tersebut adalah calo pengurusan tilang di Pengadilan Negeri Tangerang, kebetulan pada hari jumat adalah hari sidang tilang sim di pengadilan, dan calo-calo tersebut proaktif mencari yang membutuhkan jasanya sampai ke sekitar Kantor Imigrasi Tangerang yang berdekatan dengan kantor pengadilan

Negeri Tangerang, hal ini oleh pemohon paspor dianggap juga sebagai pecalooan di imigrasi.

Terlepas dari penjelasan tersebut, masalah praktik pecalooan harus mendapat perhatian yang serius, sebagaimana besarnya harapan responden atas penanganan masalah praktik pecalooan di Kantor Imigrasi Tangerang pada penilaian harapan terhadap pelayanan. Upaya menyelesaikan masalah ini tidak dapat hanya dengan dilakukan dengan memberantas pelaku praktik pecalooan saja, namun lebih dari itu harus dipecahkan dari akar masalahnya. Sebagaimana telah disinggung pada uraian tentang karakteristik responden di atas, praktik pecalooan dalam pengurusan paspor di kantor imigrasi timbul karena tercipta peluang atau keinginan pemohon paspor menempuh “jalan pintas” atau mau mudahnya atau cepatnya saja akibat waktu yang terbatas, atau sikap masyarakat yang terbiasa dengan cara-cara instan dan masih adanya pandangan sistem pengurusan paspor yang ada dinilai lambat atau berbelit-belit, atau ketidaknyamanan proses pengurusan. Dengan demikian secara mendasar untuk menghilangkan praktik pecalooan harus dimulai dengan menata sistem pelayanan pemberian paspor di kantor imigrasi menjadi lebih jelas, efisien, tertib, dan teratur sehingga pemohon paspor tidak memilih menggunakan calo untuk pengurusan paspor.

Dari seluruh indikator, terdapat 2 indikator yang memiliki gap dengan nilai rata-rata $\leq -0,50$ yang mengandung arti masih dapat dibulatkan ke arah penilaian sesuai harapan (nilai 0), yaitu: indikator nomor 5 (Kantor Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama empat hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan) dengan nilai rata-rata gap sebesar -0,50 dan indikator nomor 11 (pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor) dengan nilai rata-rata gap sebesar -0,49. Dengan kata lain, nilai rata-rata gap pelayanan yang dimiliki kedua indikator tersebut masih dalam batas toleransi tingkat pelayanan yang masih sesuai harapan responden atau pemohon paspor.

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata gap tingkat kepuasan pada masing-masing indikator pelayanan (*Item by Item Analysis*) di atas, dari seluruh (24) indikator pelayanan hanya 2 indikator (indikator nomor 5 dan

indikator nomor 11) yang memiliki nilai rata-rata gap pelayanan dalam batas toleransi tingkat pelayanan yang masih sesuai harapan responden atau pemohon paspor, sedangkan 22 indikator lainnya memiliki nilai rata-rata gap pelayanan di bawah harapan responden.

5.5. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi Pelayanan (*Dimension by Dimension Analysis*)

Tahap selanjutnya metode Servqual setelah penilaian gap pelayanan indikator (*Item by Item Analysis*) adalah pengukuran gap pelayanan masing-masing dimensi pelayanan (*Dimension by Dimension Analysis*), yang terdiri atas dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Pendekatan tingkat kepuasan yang digunakan untuk menginterpretasikan nilai rata-rata gap pelayanan dimensi sama dengan pendekatan penilaian gap pelayanan indikator. Gap tingkat kepuasan didasarkan pada nilai rata-rata (*mean score satisfaction*) (kepuasan pemohon paspor). Dengan asumsi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan tertinggi dicapai apabila rata-rata hasil pengukuran *performance* dikurangi skor *expectation* adalah $5-1 = +4$; tingkat kepuasan terendah $1-5 = -4$; sedangkan nilai 0 berarti puas (sesuai harapan).

Berdasarkan hasil perhitungan akan diperoleh perbandingan nilai rata-rata gap pelayanan antar dimensi. Hasil perbandingan gap pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang tersebut lebih lanjut dapat digunakan untuk berbagai keperluan sebagai manfaat dari pengukuran tingkat kepuasan pelayanan, antara lain sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan pelayanan pemberian Paspor RI di kantor imigrasi, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.

5.5.1. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangibles*

Hasil analisis gap tingkat kepuasan dimensi *tangibles* atau tampilan dan kelengkapan fisik Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang pada Tabel 5.9. menunjukkan seluruh indikator pelayanan memiliki gap yang bernilai rata-rata negatif.

Pada dimensi *tangibles* terlihat bahwa gap indikator 1 (Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor) memiliki nilai negatif yang terbesar yaitu -1,04 dibandingkan 3 indikator lainnya.

Ketidakpuasan responden terhadap pernyataan indikator nomor 1 tercermin dari tanggapan tertulis salah seorang reponden yang mengatakan bahwa:

“...Pada *website* imigrasi terdapat formulir permohonan paspor (perdim form 11), yang belum dapat dioperasionalisasikan. Ketika ditanyakan kepada petugas loket, diperoleh jawaban bahwa “*form* tersebut digunakan untuk masa yang akan datang”. Dengan demikian untuk apa dibuat *frame* tersebut sementara fungsinya belum jelas kapan akan digunakan? Padahal ini semua dibiayai oleh keuangan negara yang notabene dari ‘saya’ juga...”

Tabel 5.9.

Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Tangibles*

No.	Indikator	Nilai Rata-rata Gap Indikator
1.	Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor.	-1,04
2.	Fasilitas fisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik.	-0,81
3.	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi.	-0,60
4.	Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai	-0,68
Nilai Rata-rata Gap Dimensi <i>Tangibles</i>		-0,78

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti

Gap negatif terhadap indikator lainnya, terutama indikator 2 dan indikator 4 terlontar pada tanggapan tertulis responden penelitian ini:

- “1. Sound system kurang jelas.
2. Tiap-tiap loket diberi nomor dan pemanggilan menggunakan microfon. Misalnya: “Amir di loket 2” Dengan begini pasti lebih tertib...
3. Yang memanggil harus menyebut loket atau ruang yang memanggil.
4. Toiletnya kurang memadai”.

Responden yang lain menegaskan:

- “1. Ruang tunggu kurang luas /panas
2. Harusnya ada AC di ruang tunggu
3. Gak ada AC di ruang tunggu

4. Banyak pegawai dan pemohon paspor merokok, yang seharusnya itu tidak dilakukan/ disediakan tempat khusus untuk yang merokok
5. Banyak orang merokok
6. Ruangan tunggu panas”.

Berdasarkan pengamatan lapangan, kondisi toilet untuk masyarakat pemohon jasa keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang masih kurang memadai. Jumlah ruang toilet untuk masyarakat umum masih sangat minim yaitu hanya 2 unit tidak sebanding dengan jumlah pemohon paspor yang rata-rata setiap harinya berjumlah sekurang-kurangnya 100 orang dan pemohon ijin bagi orang asing yang jumlahnya lebih kurang 50 orang sehingga keseluruhannya berjumlah lebih dari 150 orang. Hal ini berbanding terbalik dengan penyediaan toilet untuk pegawai yang berjumlah 5 ruang toilet dengan ukuran yang jauh lebih besar yang hanya dipakai oleh 83 pegawai.

Ditinjau dari masalah kenyamanan, terlihat bahwa ruang toilet untuk publik sangat sempit, ruang toilet hanya memanfaatkan ruang bawah tangga, *space* toilet tampak kurang memadai, ukuran ruang toilet untuk publik tidak lebih dari 150 x 80 cm dengan tinggi bagian dalam toilet yang terlalu pendek untuk ukuran orang dewasa, dan *space* duduk kloset yang kecil dipastikan akan nyaman bagi orang gemuk serta pintu toilet yang langsung berhadapan ke arah ruang publik terasa mengganggu kenyamanan. Masalah kebersihan toilet dengan intensitas penggunaan yang tinggi dan perawatan kebersihan toilet yang terbatas menyebabkan kondisi toilet umum di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang terlihat kurang bersih.

Kondisi berbagai sarana penunjang di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang yang kurang memadai tersebut dapat disebabkan karena belum adanya pedoman atau standar perencanaan dan pembangunan bangunan gedung kantor imigrasi. Pedoman yang ada saat ini baru Ada Standar Gedung Kantor dan Sarana Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM RI.⁶⁰ Dalam buku tersebut tidak secara spesifik memuat standar pembangunan gedung dan sarana kantor imigrasi. Dengan demikian dibutuhkan suatu standar pembangunan gedung dan sarana kantor imigrasi berdasarkan Kelas (tipe)

⁶⁰ Sekretariat Jenderal Departemen Hukum dan HAM RI, *Buku Standarisasi Gedung Kantor dan Sarana Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan HAM RI*, 2008.

kantor imigrasi. Penetapan Kelas⁶¹ (tipe) kantor imigrasi didasarkan atas beban kerja, volume kerja, posisi strategis, tingkat kerawanan dan / atau kekhususan suatu daerah ditinjau segi keimigrasian.

Dibandingkan dengan nilai rata-rata indikator lainnya pada dimensi *tangibles*, indikator 3 (Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi) memiliki nilai negatif terkecil. Penilaian responden yang demikian dapat dijelaskan karena dalam bertugas pegawai kantor imigrasi memang diwajibkan untuk berpakaian seragam dinas dengan rapih dan bersih sesuai aturan yang berlaku. Dengan berpakaian seragam yang menunjukkan wibawa institusi, maka diharapkan pegawai kantor imigrasi selalu dapat menjaga sikapnya dalam melaksanakan tugas. Artinya dibandingkan indikator lainnya yang relatif dapat terjadi penurunan kualitas penampilan, namun untuk indikator penampilan seragam yang rapi merupakan kewajiban yang harus dipatuhi bagi setiap pegawai Direktorat Jenderal Imigrasi pada saat melaksanakan tugas.

Walaupun demikian tercermin rasa kepuasan terhadap pelayanan indikator 3 dan 4 pada tanggapan tertulis seorang responden:

“ Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh petugas imigrasi Tangerang cukup memuaskan, petugasnya ramah dan berpakaian rapi, tata ruangan kantor cukup tertata rapi; saya merasa puas membuat paspor di Kantor Imigrasi Tangerang, karena prosedurnya mudah dan jelas.”

Secara keseluruhan nilai rata-rata gap dimensi *tangibles* yang bernilai negatif (-0,78), menunjukkan bahwa responden menilai bahwa dimensi *tangibles* Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang masih di bawah harapan atau belum memuaskan.

5.5.2. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Reliability*

Tabel 5.10. memuat hasil analisis nilai rata-rata gap indikator pada dimensi *reliability*, atau kehandalan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang di mana seluruh indikator berada pada rentang penilaian di bawah harapan.

⁶¹ Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M-03.PR.07.04 Tahun Ibid. pasal 2

Tabel 5.10.
 Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Reliability*

No.	Indikator	Nilai Rata-rata Gap Indikator
5.	Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan.	-0,50
6.	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor.	-0,60
7.	Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor.	-0,59
8.	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.	-0,60
9.	Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan.	-1,17
10.	Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon paspor akan dilayani.	-0,62
Nilai Rata-rata Gap Dimensi <i>Reliability</i>		-0,68

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, terlihat bahwa gap indikator 9 (Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan) memiliki nilai rata-rata negatif terbesar dibandingkan indikator dimensi *reliability* lainnya.

Penegasan ketidakpuasan terhadap indikator 9 ini terlontar pada wawancara dengan salah seorang responden lainnya:

“yang bekerja harus lebih profesional lagi...”

Secara keseluruhan terlihat bahwa selain indikator 9, lima indikator lainnya yaitu indikator 5, 6, 7, 8, dan 10 memiliki nilai rata-rata gap yang besarnya relatif hampir sama, yaitu berada pada rentang nilai antara – 0,50 hingga -0,62. Nilai rata-rata yang hampir sama ini menunjukkan bahwa kelima indikator pelayanan Kantor Imigrasi Tangerang tersebut memberikan tingkat kepuasan yang relatif sama bagi para responden.

Pendapat dan harapan terhadap pelayanan indikator 5 tersirat pada tanggapan tertulis responden:

- “1. Waktu dipersingkat
2. Meningkatkan terus pelayanan yang ada. Kalau bisa jangka waktu selesainya paspor dipercepat lagi
3. Untuk pengurusan paspor di percepat antara memasukkan permohonan-wawancara-paspor jadi, (semua dalam waktu 6 hari kerja → kondisi existing). Contoh yang diharapkan: Hari Senin-Rabu-Jumat

4. Harus dipercepat dalam proses pembuatan paspor
5. Kalau membuat paspor hendaknya dipercepat lebih baik
6. Proses pembuatan paspor terlalu lama, tidak bisa sekali datang (4 x datang..”

Sedangkan tanggapan tertulis responden lainnya berkaitan dengan indikator 8 sebagai berikut:

“ pada saat jam kerja kantor tanggal 01 Mei 2009, jam kantor tertera pukul 08.00 WIB, tetapi hingga pukul tersebut belum melakukan apa yang ada dilakukan (apa karena habis berolah raga?)”.

Demikian halnya dengan tanggapan ketidakpuasan sekaligus harapan seorang responden lainnya, yang dapat dihubungkan dengan indikator 10:

1. Pelayanan harus lebih baik lagi Jangan terlalu lama menunggu
2. Terlalu lama ngantri di tiap-tiap loket.
3. Antrian lama...”.

Walaupun seluruh indikator dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata yang negatif, namun terlihat perbedaan nilai yang cukup besar antara indikator 9 terhadap indikator lainnya dalam dimensi *reliability*. Perbedaan tersebut dapat disebabkan karena pernyataan pada indikator 9 bukan berupa kalimat aktif sebagaimana pernyataan indikator lainnya, namun lebih cenderung sebagai kalimat sifat. Namun terlepas dari analisis keselarasan pernyataan, sebagaimana telah diungkapkan pada analisis nilai rata-rata indikator bahwa dalam menilai indikator 9 para responden menjawab dengan menggunakan logika karena dapat dipastikan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Tangerang pernah melakukan kesalahan dalam tugasnya, dan waktu tunggu yang lama diasumsikan telah terjadi kesalahan-kesalahan.

Dengan indikator-indikator yang memiliki nilai gap negatif, sehingga gap tingkat kepuasan terhadap dimensi *reliability* secara rata-rata juga bernilai negatif (-0,68), yang mengandung arti bahwa tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *reliability* Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang masih di bawah harapan atau belum memuaskan.

5.5.3. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

Hasil analisis gap tingkat kepuasan dimensi *responsiveness* atau kesediaan dan daya tanggap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang pada Tabel 5.11. menunjukkan sebagian besar responden menilai seluruh indikator dimensi *responsiveness* pada rentang di bawah harapan.

Komposisi nilai rata-rata gap indikator pada dimensi *responsiveness* memiliki hasil yang menyerupai komposisi nilai rata-rata gap indikator pada dimensi *reliability*, dimana terdapat satu indikator yang memiliki nilai negatif terbesar sementara indikator lainnya memiliki nilai yang besarnya relatif berdekatan.

Hasil perhitungan pada Tabel 5.11, menunjukkan bahwa gap indikator 14 (tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang) memiliki nilai rata-rata negatif terbesar dibandingkan indikator dimensi *responsiveness* lainnya.

Sementara selain indikator 14, tiga indikator lainnya yaitu indikator 11, 12, dan 13 memiliki nilai rata-rata gap yang besarnya relatif hampir sama, yaitu berada pada rentang nilai antara - 0,49 hingga -0,60. Nilai rata-rata yang hampir sama ini menunjukkan bahwa kesediaan dan daya tanggap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang tersebut memberikan tingkat kepuasan yang relatif sama bagi para responden.

Tabel 5.11.
Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

No.	Indikator	Nilai Rata-rata Gap Indikator
11.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.	-0,49
12.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.	-0,60
13.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor.	-0,54
14.	Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang	-1,30
Nilai Rata-rata Gap Dimensi <i>Responsiveness</i>		-0,73

Sumber: Hasil Pengolahan data oleh Peneliti

Berikut ini merupakan tanggapan tertulis seorang responden yang menyiratkan ketidakpuasan terhadap pelayanan indikator 12:

“Pelayanan Kurang Informatif”.

Tanggapan tertulis seorang responden lainnya dapat dihubungkan dengan indikator 13:

“Supaya pelayanan kepada publik bisa lebih cepat, sehingga yang sudah mengantri terutama yang membawa anak-anak bisa mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan professional”.

Kesenjangan yang tinggi antara indikator 14 terhadap indikator lainnya dalam dimensi *responsiveness* dapat disebabkan karena pernyataan pada indikator 14 bukan berupa pernyataan sikap sebagaimana pernyataan indikator lainnya, namun lebih cenderung sebagai pernyataan kondisi pelayanan di Kantor Imigrasi Tangerang. Namun terlepas dari keselarasan pernyataan antar indikator, secara empiris kehadiran dan sikap para pengurus jasa keimigrasian seringkali tidak sesuai prosedur yang berlaku, antara lain tidak mengenakan tanda pengenal dan seringkali langsung menawarkan jasa kepada pemohon paspor yang baru tiba di kantor imigrasi. Kondisi tersebut memperkuat penilaian responden tentang adanya praktik percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang.

Ketidakpuasan terhadap indikator 14 ini tersirat pada tanggapan tertulis seorang responden:

- “ 1. Dengan sistem pembuatan paspor yang terlalulama bisa menyuburkan praktek percaloan.
2. Sebelumnya saya surfing di internet, untuk biaya pengurusan paspor diminta biaya Rp 850.000,- (actual cost Rp. 270.000,-) dan pada hari yang sama ada aksiden pertengkaran seseorang dengan calo? → kemungkinan besar pemohon paspor surfing di website biro jasa pengurusan keimigrasian, mengingat dalam website imigrasi.go.id jumlah biaya pengurusan paspor tertera Rp 270.000,-
3. Untuk permohonan bikin paspor bagi pemula harus ada prosedur yang jelas dan tindakan orang yang tidak berkepentingan di lingkungan kantor (Imigrasi-Calo)”.

Secara keseluruhan gap tingkat kepuasan dimensi *responsiveness* bernilai negatif (-0,73), artinya tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *responsiveness* Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang masih di bawah harapan atau belum memuaskan.

5.5.4. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Assurance*

Hasil analisis gap tingkat kepuasan dimensi *assurance* atau penumbuhan kepercayaan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang pada Tabel 5.12. menunjukkan sebagian besar responden menilai seluruh indikator dimensi *assurance* pada rentang di bawah harapan.

Hasil pengolahan data menunjukkan keempat indikator dimensi *assurance* memiliki gap bernilai negatif dengan rentang penilaian antara -0,55 hingga -0,83. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, terlihat bahwa responden menilai seluruh indikator pelayanan dimensi *assurance* atau penumbuhan kepercayaan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang masih di bawah harapan atau belum memuaskan.

Tabel 5.12
Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Assurance*

No.	Indikator	Nilai Rata-rata Gap
15.	Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang	-0,83
16.	Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.	-0,78
17.	Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.	-0,65
18.	Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor.	-0,55
Nilai Rata-rata Gap Dimensi Assurance		-0,70

Sumber: Hasil Pengolahan data oleh Peneliti

Pemohon paspor dalam hal ini responden terutama masih belum sepenuhnya menikmati pelayanan yang nyaman dan ramah. Selain itu responden juga menilai pegawai imigrasi belum sepenuhnya atau seluruhnya menguasai tugas pekerjaannya. Berdasarkan pengamatan penilaian responden terhadap indikator berkaitan kondisi tersebut, yaitu indikator 15 (Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang) dan 16 (Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.) terutama terjadi pada saat menjelang lewat siang hari, di mana para petugas mulai menjadi letih karena masih melayani pemohon paspor yang masih antri menanti giliran. Kondisi tersebut berhubungan dengan indikator 17 (Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya), di mana kecepatan dan ketanggapan pelayanan turut menjadi berkurang. Kondisi tersebut menunjukkan dua hal: *pertama*, bahwa jumlah petugas pelayanan pemberian paspor yang tidak seimbang dengan jumlah pemohon paspor; *kedua*, tidak ada sistem shift atau pergantian petugas di loket pelayanan.

Ketidakpuasan responden terhadap indikator dimensi *assurance* terutama terkait dengan indikator 15 dan 16 tercermin pada tanggapan responden sebagai berikut:

“Formulir permohonan paspor kenapa harus beli?”

Tanggapan tertulis responden lainnya mengatakan ketidakpuasan sekaligus harapan:

- “1. Lebih ramah lagi, banyak senyum
2. Lebih ramah lagi
3. Pelayanan kurang ramah..”.

Berdasarkan pengamatan gap dengan nilai rata-rata negatif terendah pada dimensi *assurance* adalah dimiliki indikator 18 (Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor) karena terlihat sikap petugas wawancara yang cukup kritis dan teliti dalam mengajukan pertanyaan kepada para pemohon paspor.

Dengan gap seluruh indikator yang bernilai rata-rata negatif, maka gap tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *assurance* bernilai rata-rata negatif (-0,70), artinya tingkat kepuasan responden terhadap dimensi *assurance* Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang masih di bawah harapan atau belum memuaskan.

Dominannya nilai tingkat kepuasan variabel-variabel dimensi *assurance* di bawah harapan berdasarkan berbagai kondisi di atas juga dapat menyiratkan masyarakat belum sepenuhnya percaya terhadap pelayanan permohonan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.

5.5.5. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Emphaty*

Tabel 5.13. memuat hasil analisis gap indikator-indikator dimensi *emphaty*, atau pemahaman keinginan pada pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang di mana sebagian besar penilaian indikator berada pada rentang penilaian di bawah harapan.

Tabel 5.13.
 Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Dimensi *Emphaty*

No.	Indikator	Nilai Rata-rata Gap Indikator
19.	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor	-0,64
20.	Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.	-0,76
21.	Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.	-0,69
22.	Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor.	-0,57
23.	Petugas photo/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor	-0,55
24.	Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.	-0,57
Nilai Rata-rata Gap Dimensi <i>Emphaty</i>		-0,63

Sumber: Hasil Pengolahan data oleh Peneliti

Pada tabel 5.13. tersebut terdapat 3 indikator yang memiliki nilai rata-rata yang hampir sama, yaitu indikator 22 (Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor), indikator 23 (Petugas photo/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor), dan indikator 24 (Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor). Jika ditinjau dari sifat pernyataannya, maka ketiga indikator tersebut menunjukkan sifat pernyataan tentang pelayanan yang simpatik. Dengan demikian keselarasan penilaian tersebut menunjukkan responden memberikan penilaian kepuasan yang relatif sama untuk indikator-indikator terkait sikap pelayanan yang simpatik.

Secara keseluruhan gap bernilai negatif ini mencerminkan bahwa responden menilai petugas Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang belum sepenuhnya mampu memahami keinginan masyarakat dalam hal ini pemohon paspor. Berdasarkan pengamatan lapangan, masalah pemahaman keinginan ini dapat disebabkan karena perbedaan pendapat antara petugas dan pemohon paspor.

Petugas menerapkan aturan yang berlaku mengingat pemberian paspor bukan semata-mata untuk pelayanan masyarakat, tetapi di dalamnya juga terdapat unsur penegakan hukum. Artinya tidak semua permohonan masyarakat dapat dilayani bahkan sebaliknya apabila permohonan tersebut tidak memenuhi syarat atau data yang disampaikan tidak benar atau

permohonan yang disampaikan merupakan duplikasi maka harus di tolak. Namun tidak jarang pemohon paspor meminta dispensasi keringanan atas aturan yang berlaku tersebut. Misalnya dalam proses penyelesaian paspor yang membutuhkan waktu paling cepat 4 hari kerja sesudah wawancara, seringkali pemohon paspor meminta waktu yang lebih singkat, atau meminta dispensasi atas syarat-syarat yang harus dipenuhi. Terlepas dari perbedaan pemahaman tersebut, penilaian tentang pemahaman keinginan ini dapat juga didasari sikap petugas yang kaku atau dianggap tidak ramah kepada pemohon paspor, walaupun mungkin sikap tersebut juga disebabkan jumlah pemohon paspor yang dilayani banyak dan resiko yang harus ditanggung petugas apabila salah dalam melaksanakan tugas-pekerjaannya.

Pada tanggapan tertulis responden, terungkap ketidakpuasan terhadap dimensi *empathy*, terutama terkait indikator 24 (Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor), sebagai berikut:

“Rekomendasi tidak ada dalam persyaratan pembuatan paspor tetapi dipersyaratkan ketika memohon paspor” → rekomendasi dimaksud adalah surat permohonan untuk dapat diberikan paspor dari tempat kerja atau atasan bagi mereka yang berstatus sebagai karyawan atau PNS/TNI/Polri.

Pada tanggapan beberapa responden menyiratkan harapan atas pelayanan indikator dimensi *emphaty*, seperti tanggapan tertulis seorang responden yang dapat dikaitkan terhadap indikator 20 (Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir) , sebagai berikut:

“Jam penyerahan dokumen paspor kalau bisa waktunya diperpanjang”.

Tanggapan tertulis responden lainnya terkait dengan indikator 21 (Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor) , sebagai berikut:

“ Pegawai Imigrasi Tangerang harus lebih memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada para pemohon paspor”.

Demikian halnya tanggapan seorang responden lainnya yang dapat dihubungkan terhadap indikator 22 (Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor) , sebagai berikut:

- “1. Harus banyak senyum
2. Lebih senyum aja sama pemohon paspor”.

Selain ketidakpuasan, ada juga responden yang menyampaikan kepuasan dan harapannya melalui tanggapan tertulis terutama terkait dengan indikator 23 (Petugas photo/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor), sebagai berikut:

“ Kinerja pegawai Imigrasi Tangerang sekarang lebih baik daripada dahulu dan fasilitas juga sudah lebih baik seperti foto, sidik jari dan jangka waktu penyelesaian sudah lebih cepat. Tapi sarana informasi masih kurang sebagaimana *self service information*, dalam dua bahasa Indonesia dan Inggris baik secara visual dan brosur. Semoga lebih baik dan sukses.”

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, terlihat bahwa responden menilai pelayanan dimensi *emphaty* atau penumbuhan kepercayaan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang memiliki nilai rata-rata negatif (-0,63) atau dianggap belum memuaskan.

5.6. Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

Secara keseluruhan gap tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang dapat diurutkan sesuai dengan dimensi pelayanan mulai dari gap dengan nilai negatif tertinggi hingga gap dengan nilai negatif terendah, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.14.

Tabel 5.14.
Nilai Rata-rata Gap Tingkat Kepuasan Pelayanan
Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang

No.	Dimensi	Nilai Rata-rata Gap Dimensi
1	Empathy (memahami keinginan)	-0,63
2	Reliability (keandalan pelayanan)	-0,68
3	Assurance (menumbuhkan kepercayaan)	-0,70
4	Responsiveness (kesediaan dan tanggap)	-0,73
5	Tangibles (tampilan dan kelengkapan fisik)	-0,78
Nilai Rata-rata Gap Kepuasan Pelanggan		-0,70

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti

Berdasarkan hasil perbandingan Gap antara dimensi pelayanan pemberian paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang diperoleh gambaran bahwa kesenjangan dengan nilai rata-rata negatif yang tertinggi menurut pandangan responden adalah pada dimensi *Tangibles*. Sedangkan kesenjangan dengan nilai rata-rata negatif yang terendah adalah pada dimensi *Empathy*.

Mengacu kepada peringkat di atas, maka dimensi *Tangibles* dapat dikatakan sebagai dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah dibandingkan empat dimensi lainnya yaitu dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Empathy*.

Perbandingan gap tingkat kepuasan tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan keimigrasian di kantor imigrasi khususnya pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi beserta indikator pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang memiliki nilai rata-rata gap yang negatif sebesar -0,70 atau dengan kata lain pelayanan yang diterima oleh pemohon paspor belum sesuai yang diharapkan.

Perubahan pelayanan tidak dapat dilakukan seketika karena dipengaruhi tidak hanya dari sisi pemberi layanan yang menyangkut antara lain sumber daya manusia, sarana prasarana, regulasi, dan pendanaan, namun juga dipengaruhi oleh penerima layanan dalam hal ini sikap dan perilaku pemohon paspor atau dokumen keimigrasian. Atas dasar berbagai kendala tersebut, peningkatan pelayanan keimigrasian di kantor imigrasi khususnya pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang dapat difokuskan atau diprioritaskan mulai dari dimensi dengan gap terendah, yaitu dimensi *Tangibles* (penataan fisik), berturut-turut dilanjutkan dengan dimensi-dimensi lainnya, yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Empathy*.