



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN



LAMPIRAN 2  
DATA REKAP HASIL KUISIONER



LAMPIRAN 2

PEDOMAN WAWANCARA



LAMPIRAN 3  
ANALISIS DESKRIPTIF







LAMPIRAN 5

Tanggapan Tertulis Respondden Atas Pertanyaan Terbuka

KODE RESPONDEN :



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

Kepada YTH.

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden.

Dalam upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat oleh Istansi Pemerintah, perlu dilakukan pengukuran pelayanan yang telah atau sedang berjalan, hal ini dilakukan dengan menanyakan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima dan harapan yang diinginkan. Untuk itu saya akan mengadakan suatu penelitian dengan judul **'Kualitas Pelayanan Pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Tangerang'** penelitian ini juga dimaksudkan sebagai tugas akhir Program Pasca Sarjana di Universitas Indonesia.

Untuk terlaksananya penelitian ini, peneliti sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Sdr/i berkenan menjadi responden, dengan mengisi kuisisioner ini sesuai dengan pengalaman atau pengamatan atas kondisi yang sebenarnya dalam pelayanan Paspor RI di Kantor ini. Apapun jawaban yang diberikan akan sangat bermanfaat bagi peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan paspor yang diterima/dirasakan dan yang diharapkan oleh Bapak/Ibu/Sdr/i. untuk pengisian kuisisioner kiranya responden terlebih dahulu membaca petunjuk pengisian yang tertera, agar memudahkan dalam memberikan jawaban.

Peneliti sangat menjunjung tinggi komitmen dan memegang teguh kerahasiaan dan kepercayaan yang telah Bapak/Ibu/Sdr/i berikan. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih

Jakarta, Mei 2009  
Peneliti,

JONNY PESTA SIMAMORA

**DATA RESPONDEN**

Berilah tanda  $\surd$  pada kotak jawaban yang sesuai dengan pilihan Bapak/ Ibu/ Sdr/i

Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan		
Usia	<input type="checkbox"/> < 30 thn	<input type="checkbox"/> 31s/d 40 thn	<input type="checkbox"/> 41 s/d 50 thn	<input type="checkbox"/> >51 tahun
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> S1/S2/S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> Pelajar	<input type="checkbox"/> Karyawan	<input type="checkbox"/> Professional	<input type="checkbox"/> Wiraswasta
				<input type="checkbox"/> Ibu rumah tangga
				<input type="checkbox"/> Lainnya

## PETUNJUK PENGISIAN

Bapak/Ibu/Sdr/i dimohon untuk menilai pelayanan Paspor RI, dengan cara memberikan tanda **0 (lingkaran)** pada salah satu angka dalam kotak yang tersedia di sisi kanan setiap pertanyaan, sesuai dengan pendapat responden atas apa yang diterima/dirasakan dan apa yang diharapkan dalam pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Tangerang.

**Yang diterima** : berkenaan dengan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/i pada apa yang diterima/dirasakan saat dilayani dalam mengurus paspor

**Yang diharapkan** : berkenaan dengan harapan / yang diinginkan Bapak/ Ibu/ Sdr/i pada saat dilayani dalam mengurus paspor.

Skala jawaban berkisar antara 1 (satu) sampai dengan 5 (lima).

1. Sangat Tidak Setuju : Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diterima/dirasakan** dalam pelayanan paspor ini, dan  
Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diharapkan** dalam pelayanan paspor ini.
2. Tidak Setuju : Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Tidak Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diterima/dirasakan** dalam pelayanan paspor ini, dan  
Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Tidak Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diharapkan** dalam pelayanan paspor ini.
3. Kurang Setuju : Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Kurang Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diterima/dirasakan** dalam pelayanan paspor ini, dan  
Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Kurang Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diharapkan** dalam pelayanan paspor ini.
4. Setuju : Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diterima/dirasakan** dalam pelayanan paspor ini, dan  
Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diharapkan** dalam pelayanan paspor ini.
5. Sangat Setuju : Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Sangat Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diterima/dirasakan** dalam pelayanan paspor ini, dan  
Bila Bapak / Ibu/ Sdr/i **Sangat Setuju** dengan pernyataan kuisioner sesuai dengan apa **yang diharapkan** dalam pelayanan paspor ini.

Contoh Pengisian :

YANG DIHARAPKAN					Pertanyaan / Pernyataan	YANG DITERIMA / DIRASAKAN				
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5	Gedung Kantor Imigrasi Tangerang sangat besar ?	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Tersedia formulir secara gratis	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	Suasannya nyaman.	1	2	3	4	5

YANG DIHARAPKAN					Pernyataan / Pertanyaan	YANG DITERIMA / DIRASAKAN				
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
					<b>TANGIBLES</b>					
1	2	3	4	5	1. Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Fasilitas fisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai	1	2	3	4	5
					<b>RELIABILITY</b>					
1	2	3	4	5	5. Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon paspor akan dilayani.	1	2	3	4	5
					<b>RESPONSIVENESS</b>					
1	2	3	4	5	11. Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor.	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	14. Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



YANG DIHARAPKAN					Pernyataan / Pertanyaan	YANG DITERIMA / DIRASAKAN				
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
					<b>ASSURANCE</b>					
1	2	3	4	5	15. Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17. Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor.	1	2	3	4	5
					<b>EMPATHY</b>					
1	2	3	4	5	19. Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20. Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	21. Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22. Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23. Petugas foto/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24. Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.	1	2	3	4	5

25. Apabila masih ada komentar / pendapat/saran atas pelayanan Paspor RI di Kantor ini dimohon untuk menuliskan dibalik lembar kuisisioner ini.

**TERIMAKASIH**





Catatan Komentor / pendapat /Saran atas pelayanan Paspor di  
Kantor Imigrasi Tangerang.



TANGGAPAN TERTULIS RESPONDEN ATAS PERTANYAAN TERBUKA

No Rpd	KOMENTAR
006	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lebih ramah lagi, banyak senyum</li> <li>b. Waktu dipersingkat</li> <li>c. Rekomendasi tidak ada (syarat-syarat) → dalam persyaratan tertulis tidak ada persyaratan rekomendasi dari tempat kerja/atasan, tetapi dipersyaratkan dalam dalam permohonan paspor</li> </ul>
007	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lebih ramah lagi</li> <li>b. Harus banyak senyum</li> <li>c. waktu</li> </ul>
009	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meningkatkan terus pelayana yang ada</li> <li>b. Kalau bisa jangka waktu selesainya paspor dipercepat lagi</li> </ul>
010	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supaya pelayanan kepada public bisa lebih cepat, sehingga yang sudah mengantri terutama yang membawa anak-anak bisa mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan professional.</li> </ul>
011	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan harus lebih baik lagi</li> <li>b. Jangan terlalu lama menunggu</li> <li>c. Yang bekerjanya harus lebih professional lagi</li> </ul>
013	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Untuk pengurusan paspor di perepat antara memasukkan permohonan-wawancara-paspor jadi, (semua dalam waktu 6 hari kerja-&gt; kondisi existing) Contoh : Hari senin-rabu-jumat</li> </ul>
014	Adanya system terkomputerisasi di Kantor Imigrasi Tangerang
018	Lebih senyum aja sama pemohon paspor
019	<p>Catatan perjalanan untuk perbaikan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. pada sat jam kerja kantor tanggal 01 mei 2009, jam kantor tertera pukul 08.00 wib, tetapi hingg pukul tersebut belum melakukan apa yang ada dilakukan (apa karena habis berolah raga?)</li> <li>b. 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?</li> <li>c. website imigrasi terdapat perdim form 11, yang belum dapat dioperasikan “ mwnurut petugas konter untuk jangka panjang” untuk apa dibuat frame tersebut sementara fungsinya entah sampai kapan? ini semua kan dibiayai oelh keuangan negara yang nota bene dari ‘SAYA’ juga</li> <li>d. secara umum : FLOW KEPENGURUSAN “BAIK” I Wayan Yardhana (telp. 021-33566670)</li> </ul>
020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai Imigrasi Tangerang harus lebih memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada para pemohon paspor</li> <li>b. Untuk permohonan bikin paspor bagi pemula harus ada prosedur yang jelas dan tindakan orang yang tidak berkepentingan di lingkungan kantor (Imigrasi-Calo)</li> </ul>
021	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kinerja pegawai imigrasi tangerang sekarang leebih baik daripada dahulu dan fasilitas juga sudah lebih baik seperti foto, sidik jaari dan jangka waktu penyelesaian sudah lebih cepat. Tapi sarana informasi masih kurang sebagaimana self service information,</li> </ul>

	dalam dua bahasa Indonesia dan Inggris baik secara visual dan brosur Semoga lebih baik dan sukses
029	a. Sound system kurang jelas. b. Yang memanggil harus menyebut loket atau ruang yang memanggil. c. Ruang tunggu kurang luas /panas
031	a. Tiap-tiap loket diberi nomor dan pemanggilan menggunakan mikrofon. Misalnya : “amir di loket 2” Dengan begini pasti lebih tertib b. Terlalu lama ngrantri di tiap-tiap loket. Ibu ICAH – 08129350031
032	Saran : a. Formulir permohonan paspor kenapa harus beli ? b. Proses pembuatan paspor terlalu lama, tidak bisa sekali datang (4 x datang) c. Pelayanan kurang ramah d. Pelayanan Kurang Informatif e. Dengan system pembuatan paspor yang terlalulama bisa menyuburkan praktek percaloan.
034	Jam penyerahan dokumen paspor kalau bisa waktunya diperpanjang.
036	Harus dipercepat dalam proses pembautan paspor
037	a. Harusnya ada AC di ruang tunggu b. Antrian lama
039	a. Toiletnya kurang memadai b. Gak ada AC di ruang tunggu
040	Kalau membuat paspor hendaknya dipercepat lebih baik
043	Banyak pegawai dan pemohon paspor merokok, yang seharusnya itu tidak dilakukan/ disediakan tempat kusus untuk yang merokok
044	a. Banyak orang merokok b. Ruang tunggu panas
058	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.

## PEDOMAN WAWANCARA

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, dilakukan pengumpulan data dengan teknik wawancara dengan pedoman wawancara seperti di bawah ini :

### A. Dimensi *Tangible*

1. Bagaimanakah pendapat responden tentang peralatan kerja yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang?
2. Bagaimanakah tampilan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang?
3. Bagaimanakah penampilan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang?
4. Apakah ruang tunggu Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang sudah cukup luas?
5. Apakah tempat duduk tamu Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang sudah cukup memadai?

### B. Dimensi *Reliability*

6. Apakah paspor dapat diselesaikan dalam waktu 4 hari kerja setelah wawancara?
7. Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang membantu dengan tulus ketika pemohon paspor mengalami kesulitan?
8. Bagaimanakah kesan anda tentang petugas loket ketika pertama melayani?
9. Apakah jam pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang sesuai dengan yang ditentukan?
10. Apakah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan?
11. Apakah ada kepastian waktu pelayanan bagi pemohon paspor?

### C. Dimensi *Responsiveness*

12. Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang selalu siap melayani ?
13. Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang selalu bersedia memberikan informasi?
14. Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang selalu bersedia merespon permintaan pemohon paspor?
15. Apakah terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang?

#### D. Dimensi *Assurance*

16. Apakah pemohon paspor merasa nyaman di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang?
17. Bagaimanakah ramah tamah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang?
18. Apakah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang menguasai tugas pekerjaannya?
19. Apakah petugas wawancara kritis dalam mewawancarai?

#### E. Dimensi *Empathy*

20. Apakah ada tindakan yang membedakan dalam pelayanan paspor?
21. Apakah Imigrasi Tangerang bersedia melayani pemohon paspor yang sudah mengantri walau jam kantor telah terlampaui?
22. Apakah pelayanan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang tanpa pamrih?
23. Apakah petugas-petugas loket melayani dengan simpatik?
24. Apakah petugas foto/sidikjarri bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor?
25. Apakah Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang memberi kesempatan untuk melengkapi persyaratan paspor bila terdapat kekurangan?

**LAMPIRAN 3**  
**ANALISIS DESKRIPSI**

**A. Karakteristik Responden**

**Komposisi Karakteristik Responden**

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0

**Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	54,0	54,0	54,0
	Perempuan	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 30 tahun	25	25,0	25,0	25,0
	31 - 40 tahun	30	30,0	30,0	55,0
	41 - 50 tahun	20	20,0	20,0	75,0
	>= 51 tahun	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	4,0	4,0	4,0
	SMP	5	5,0	5,0	9,0
	SLTA	33	33,0	33,0	42,0
	S1/S2/S3	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	7	7,0	7,0	7,0
	Karyawan	36	36,0	36,0	43,0
	Profesional	13	13,0	13,0	56,0
	Wiraswasta	27	27,0	27,0	83,0
	Ibu rumah tangga	10	10,0	10,0	93,0
	Lainnya	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### B. Deskriptif Statistik Responden terhadap Pelayanan yang Diharapkan

	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
H01	100	0	4,6500	,51981	3,00	5,00
H02	100	0	4,5200	,59425	3,00	5,00
H03	100	0	4,6300	,54411	3,00	5,00
H04	100	0	4,5700	,60728	2,00	5,00
H05	100	0	4,4600	,67300	2,00	5,00
H06	100	0	4,5700	,63968	1,00	5,00
H07	100	0	4,6400	,61167	1,00	5,00
H08	100	0	4,5700	,65528	2,00	5,00
H09	100	0	4,4000	,73855	2,00	5,00
H10	100	0	4,6000	,56854	2,00	5,00
H11	100	0	4,5900	,51434	3,00	5,00
H12	100	0	4,5800	,51601	3,00	5,00
H13	100	0	4,5900	,51434	3,00	5,00
H14	100	0	4,5600	,65628	1,00	5,00
H15	100	0	4,6900	,46482	4,00	5,00
H16	100	0	4,6500	,47937	4,00	5,00
H17	100	0	4,6800	,46883	4,00	5,00
H18	100	0	4,5200	,57700	2,00	5,00
H19	100	0	4,5400	,61002	2,00	5,00
H20	100	0	4,4900	,67412	2,00	5,00
H21	100	0	4,5600	,57419	2,00	5,00
H22	100	0	4,6300	,50562	3,00	5,00
H23	100	0	4,6200	,50812	3,00	5,00
H24	100	0	4,6400	,52262	3,00	5,00

**Frekuensi Jawabab Responden Tentang Pelayanan Yang Diharapkan Untuk Setiap Item Pernyataan**

**H01 Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	31	31,0	31,0	33,0
	Sangat setuju	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H02 Fasilitas fisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Setuju	38	38,0	38,0	43,0
	Sangat setuju	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H03 Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Setuju	31	31,0	31,0	34,0
	Sangat setuju	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H04 Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Setuju	34	34,0	34,0	38,0
	Sangat setuju	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H05 Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	7	7,0	7,0	8,0
	Setuju	37	37,0	37,0	45,0
	Sangat setuju	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**H06 Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	2	2,0	2,0	3,0
	Setuju	35	35,0	35,0	38,0
	Sangat setuju	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**07 Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Setuju	30	30,0	30,0	32,0
	Sangat setuju	68	68,0	68,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H08 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang setuju	3	3,0	3,0	5,0
	Setuju	31	31,0	31,0	36,0
	Sangat setuju	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H09 Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang setuju	9	9,0	9,0	11,0
	Setuju	36	36,0	36,0	47,0
	Sangat setuju	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H10. Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon paspor akan dilayani**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Setuju	35	35,0	35,0	37,0
	Sangat setuju	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H11 . Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	39	39,0	39,0	40,0
	Sangat setuju	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H12 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	40	40,0	40,0	41,0
	Sangat setuju	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H13 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	39	39,0	39,0	40,0
	Sangat setuju	60	60,0	60,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H14 Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Setuju	34	34,0	34,0	38,0
	Sangat setuju	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H15 Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	31	31,0	31,0	31,0
	Sangat setuju	69	69,0	69,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H16. Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	35	35,0	35,0	35,0
	Sangat setuju	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H17 Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	32	32,0	32,0	32,0
	Sangat setuju	68	68,0	68,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H18 Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Setuju	43	43,0	43,0	45,0
	Sangat setuju	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H19 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	3	3,0	3,0	4,0
	Setuju	37	37,0	37,0	41,0
	Sangat setuju	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H20 Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang setuju	4	4,0	4,0	6,0
	Setuju	37	37,0	37,0	43,0
	Sangat setuju	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H21 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	1	1,0	1,0	2,0
	Setuju	39	39,0	39,0	41,0
	Sangat setuju	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H22. Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	35	35,0	35,0	36,0
	Sangat setuju	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H23 Petugas foto/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Setuju	36	36,0	36,0	37,0
	Sangat setuju	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**H24 Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	32	32,0	32,0	34,0
	Sangat setuju	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**C. Deskriptive Statistik Responden Persepsi Responden terhadap Pelayanan yang Diterima**

	N		Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
	Valid	Missing				
K01	100	0	3,6100	,72328	2,00	5,00
K02	100	0	3,6900	,69187	1,00	5,00
K03	100	0	4,0300	,52136	3,00	5,00
K04	100	0	3,8900	,77714	1,00	5,00
K05	100	0	3,9600	,76436	2,00	5,00
K06	100	0	3,9700	,77140	1,00	5,00
K07	100	0	4,0500	,67232	1,00	5,00
K08	100	0	3,9700	,67353	2,00	5,00
K09	100	0	3,2300	,93046	2,00	5,00
K10	100	0	3,9800	,72446	2,00	5,00
K11	100	0	4,1000	,55958	3,00	5,00
K12	100	0	3,9800	,58569	2,00	5,00
K13	100	0	4,0500	,53889	2,00	5,00
K14	100	0	3,2600	,88329	1,00	5,00
K15	100	0	3,8600	,56889	3,00	5,00
K16	100	0	3,8700	,61390	2,00	5,00
K17	100	0	4,0300	,48106	3,00	5,00
K18	100	0	3,9700	,68836	2,00	5,00
K19	100	0	3,9000	,77198	1,00	5,00
K20	100	0	3,7300	,83913	1,00	5,00
K21	100	0	3,8700	,73382	1,00	5,00
K22	100	0	4,0600	,54717	2,00	5,00
K23	100	0	4,0700	,47684	3,00	5,00
K24	100	0	4,0700	,60728	2,00	5,00

**Frekuensi Jawabab Responden Tentang Pelayanan Yang Diterima Untuk Setiap Item Pernyataan**

**K01 Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	9	9,0	9,0	9,0
Kurang setuju	26	26,0	26,0	35,0
Setuju	60	60,0	60,0	95,0
Sangat setuju	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K02 Fasilitas fisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak setuju	2	2,0	2,0	3,0
Kurang setuju	32	32,0	32,0	35,0
Setuju	57	57,0	57,0	92,0
Sangat setuju	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K03 Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang setuju	12	12,0	12,0	12,0
Setuju	73	73,0	73,0	85,0
Sangat setuju	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K04 Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak setuju	3	3,0	3,0	4,0
Kurang setuju	21	21,0	21,0	25,0
Setuju	56	56,0	56,0	81,0
Sangat setuju	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K05 Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	4	4,0	4,0	4,0
Kurang setuju	19	19,0	19,0	23,0
Setuju	54	54,0	54,0	77,0
Sangat setuju	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K06 Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak setuju	3	3,0	3,0	4,0
Kurang setuju	16	16,0	16,0	20,0
Setuju	58	58,0	58,0	78,0
Sangat setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K07 Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Kurang setuju	14	14,0	14,0	15,0
Setuju	63	63,0	63,0	78,0
Sangat setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K08 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	3	3,0	3,0	3,0
Kurang setuju	15	15,0	15,0	18,0
Setuju	64	64,0	64,0	82,0
Sangat setuju	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K09 Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	27	27,0	27,0	27,0
Kurang setuju	30	30,0	30,0	57,0
Setuju	36	36,0	36,0	93,0
Sangat setuju	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K10 Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon paspor akan dilayani.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	3	3,0	3,0	3,0
Kurang setuju	18	18,0	18,0	21,0
Setuju	57	57,0	57,0	78,0
Sangat setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K11 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang setuju	11	11,0	11,0	11,0
Setuju	68	68,0	68,0	79,0
Sangat setuju	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K12 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Kurang setuju	15	15,0	15,0	16,0
Setuju	69	69,0	69,0	85,0
Sangat setuju	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K13 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Kurang setuju	9	9,0	9,0	10,0
Setuju	74	74,0	74,0	84,0
Sangat setuju	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K14 Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak setuju	20	20,0	20,0	21,0
Kurang setuju	37	37,0	37,0	58,0
Setuju	36	36,0	36,0	94,0
Sangat setuju	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



**K15. Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang setuju	24	24,0	24,0	24,0
Setuju	66	66,0	66,0	90,0
Sangat setuju	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K16 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Kurang setuju	23	23,0	23,0	24,0
Setuju	64	64,0	64,0	88,0
Sangat setuju	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K17. Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang setuju	10	10,0	10,0	10,0
Setuju	77	77,0	77,0	87,0
Sangat setuju	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K18. Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak setuju	2	2,0	2,0	2,0
Kurang setuju	19	19,0	19,0	21,0
Setuju	59	59,0	59,0	80,0
Sangat setuju	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K19 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak setuju	4	4,0	4,0	5,0
Kurang setuju	17	17,0	17,0	22,0
Setuju	60	60,0	60,0	82,0
Sangat setuju	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**K20 Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak setuju	8	8,0	8,0	9,0
	Kurang setuju	22	22,0	22,0	31,0
	Setuju	55	55,0	55,0	86,0
	Sangat setuju	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**K21 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak setuju	4	4,0	4,0	5,0
	Kurang setuju	16	16,0	16,0	21,0
	Setuju	65	65,0	65,0	86,0
	Sangat setuju	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**K22 Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang setuju	9	9,0	9,0	10,0
	Setuju	73	73,0	73,0	83,0
	Sangat setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**K23 Petugas foto/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang setuju	8	8,0	8,0	8,0
	Setuju	77	77,0	77,0	85,0
	Sangat setuju	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**K24. Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang setuju	9	9,0	9,0	11,0
	Setuju	69	69,0	69,0	80,0
	Sangat setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**D. Deskriptive Statistik Gap Antara Pelayanan yang Diharapkan dan Pelayanan Diterima**

**Frekuensi**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
q01	100	-3.00	.00	-1.0400	.82780
q02	100	-3.00	1.00	-.8100	.78746
q03	100	-2.00	1.00	-.6000	.65134
q04	100	-4.00	1.00	-.6800	.80252
q05	100	-3.00	2.00	-.5000	.91563
q06	100	-3.00	1.00	-.6000	.86457
q07	100	-2.00	1.00	-.5900	.76667
q08	100	-3.00	2.00	-.6000	.92113
q09	100	-3.00	1.00	-1.1700	1.00559
q10	100	-2.00	1.00	-.6200	.72167
q11	100	-2.00	1.00	-.4900	.64346
q12	100	-2.00	1.00	-.6000	.69631
q13	100	-2.00	1.00	-.5400	.67300
q14	100	-3.00	1.00	-1.3000	.97959
q15	100	-2.00	1.00	-.8300	.69711
q16	100	-2.00	1.00	-.7800	.73278
q17	100	-2.00	1.00	-.6500	.53889
q18	100	-2.00	1.00	-.5500	.71598
q19	100	-4.00	1.00	-.6400	.87062
q20	100	-4.00	3.00	-.7600	1.00624
q21	100	-4.00	1.00	-.6900	.81271
q22	100	-2.00	1.00	-.5700	.63968
q23	100	-2.00	1.00	-.5500	.59246
q24	100	-3.00	2.00	-.5700	.72829

**Frekuensi jawabab Responden tentang Gap Antara Pelayanan yang Diharapkan dengan pelayanan Diterima untuk setiap item pernyataan**

**q01 Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3.00	3	3.0	3.0	3.0
-2.00	27	27.0	27.0	30.0
-1.00	41	41.0	41.0	71.0
.00	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q02 Fasilitas phisik Kantor Imigrasi Tangerang tampak menarik.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3.00	2	2.0	2.0	2.0
-2.00	13	13.0	13.0	15.0
-1.00	53	53.0	53.0	68.0
.00	28	28.0	28.0	96.0
1.00	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q03 Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tampak berseragam rapi.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2.00	6	6.0	6.0	6.0
-1.00	51	51.0	51.0	57.0
.00	40	40.0	40.0	97.0
1.00	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q04 Tersedia ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang memadai**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -4.00	1	1.0	1.0	1.0
-2.00	12	12.0	12.0	13.0
-1.00	43	43.0	43.0	56.0
.00	41	41.0	41.0	97.0
1.00	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q05 Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	1.0	1.0	1.0
	-2.00	11	11.0	11.0	12.0
	-1.00	38	38.0	38.0	50.0
	.00	39	39.0	39.0	89.0
	1.00	9	9.0	9.0	98.0
	2.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q06 Pegawai Imigrasi Tangerang tampak dengan tulus membantu ketika pemohon paspor mendapat kesulitan dalam pengurusan paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	1.0	1.0	1.0
	-2.00	11	11.0	11.0	12.0
	-1.00	46	46.0	46.0	58.0
	.00	31	31.0	31.0	89.0
	1.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q07 Petugas loket menunjukkan kesan yang bagus pada saat pertama melayani pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	10	10.0	10.0	10.0
	-1.00	46	46.0	46.0	56.0
	.00	37	37.0	37.0	93.0
	1.00	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q08 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	2	2.0	2.0	2.0
	-2.00	11	11.0	11.0	13.0
	-1.00	44	44.0	44.0	57.0
	.00	32	32.0	32.0	89.0
	1.00	10	10.0	10.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q09 Pegawai Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	13	13.0	13.0	13.0
	-2.00	18	18.0	18.0	31.0
	-1.00	45	45.0	45.0	76.0
	.00	21	21.0	21.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q10 Pegawai Kantor Imigrasi Tangerang memberitahukan dengan pasti kapan pemohon paspor akan dilayani.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	9	9.0	9.0	9.0
	-1.00	49	49.0	49.0	58.0
	.00	37	37.0	37.0	95.0
	1.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q11 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	3	3.0	3.0	3.0
	-1.00	48	48.0	48.0	51.0
	.00	44	44.0	44.0	95.0
	1.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q12 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk memberikan informasi kepada pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	9	9.0	9.0	9.0
	-1.00	45	45.0	45.0	54.0
	.00	43	43.0	43.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q13. Pegawai Imigrasi Tangerang selalu bersedia untuk merespon permintaan pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	7	7.0	7.0	7.0
	-1.00	43	43.0	43.0	50.0
	.00	47	47.0	47.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q14 Tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -3.00	12	12.0	12.0	12.0
-2.00	30	30.0	30.0	42.0
-1.00	35	35.0	35.0	77.0
.00	22	22.0	22.0	99.0
1.00	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q15 Pemohon paspor merasa dilayani dengan nyaman di Kantor Imigrasi Tangerang**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2.00	15	15.0	15.0	15.0
-1.00	55	55.0	55.0	70.0
.00	28	28.0	28.0	98.0
1.00	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q16 Pegawai Imigrasi Tangerang selalu ramah terhadap pemohon Paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2.00	14	14.0	14.0	14.0
-1.00	54	54.0	54.0	68.0
.00	28	28.0	28.0	96.0
1.00	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q17. Pegawai Imigrasi Tangerang tampak menguasai tugas pekerjaannya.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2.00	2	2.0	2.0	2.0
-1.00	62	62.0	62.0	64.0
.00	35	35.0	35.0	99.0
1.00	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q18. Petugas wawancara selalu kritis dalam memberikan pertanyaan kepada pemohon paspor.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2.00	8	8.0	8.0	8.0
-1.00	44	44.0	44.0	52.0
.00	43	43.0	43.0	95.0
1.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**q19 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4.00	1	1.0	1.0	1.0
	-3.00	2	2.0	2.0	3.0
	-2.00	9	9.0	9.0	12.0
	-1.00	41	41.0	41.0	53.0
	.00	42	42.0	42.0	95.0
	1.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q20 Pegawai Imigrasi Tangerang bersedia melayani seluruh pemohon paspor yang sudah mengantri walaupun jam kantor sudah berakhir.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4.00	1	1.0	1.0	1.0
	-3.00	6	6.0	6.0	7.0
	-2.00	5	5.0	5.0	12.0
	-1.00	52	52.0	52.0	64.0
	.00	31	31.0	31.0	95.0
	1.00	3	3.0	3.0	98.0
	2.00	1	1.0	1.0	99.0
	3.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q21 Pegawai Imigrasi Tangerang memberikan pelayanan tanpa pamrih kepada pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-4.00	1	1.0	1.0	1.0
	-3.00	1	1.0	1.0	2.0
	-2.00	10	10.0	10.0	12.0
	-1.00	45	45.0	45.0	57.0
	.00	40	40.0	40.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q22 Petugas Loker melayani dengan simpatik para pemohon paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	5	5.0	5.0	5.0
	-1.00	50	50.0	50.0	55.0
	.00	42	42.0	42.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**q23 Petugas foto/sidik selalu bersedia membantu dan mengarahkan pemohon paspor**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2.00	3	3.0	3.0	3.0
	-1.00	51	51.0	51.0	54.0
	.00	44	44.0	44.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**q24. Kantor Imigrasi Tangerang selalu memberi kesempatan kepada pemohon paspor untuk melengkapi kekurangan persyaratan paspor.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-3.00	1	1.0	1.0	1.0
	-2.00	5	5.0	5.0	6.0
	-1.00	49	49.0	49.0	55.0
	.00	41	41.0	41.0	96.0
	1.00	3	3.0	3.0	99.0
	2.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4  
UJI REABILITAS DAN VALIDITAS

I. ANALISIS UJI RELIABILITAS DATA BERDASARKAN SKOR HARAPAN DAN KENYATAAN PELAYANAN

Dengan rumus keandalan alat ukur metode Alpha chonbach, yaitu:

$$\alpha = \frac{K \cdot \bar{r}}{1+(k-1) \bar{r}}$$

Dimana:

$\alpha$  = koefisien keandalan alat ukur.

$\bar{r}$  = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel data yang membentuk variabel latent

I.1 Uji Reliability atas Harapan Responden

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	24

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Harapan01	105.3000	55.303	.320	.900
Harapan02	105.4300	53.945	.430	.897
Harapan03	105.3200	54.543	.399	.898
Harapan04	105.3800	53.571	.462	.897
Harapan05	105.4900	53.162	.452	.897
Harapan06	105.3800	52.501	.554	.894
Harapan07	105.3100	53.347	.484	.896
Harapan08	105.3800	52.117	.582	.894
Harapan09	105.5500	53.260	.394	.899
Harapan10	105.3500	53.058	.563	.894
Harapan11	105.3600	53.667	.546	.895
Harapan12	105.3700	53.407	.580	.894
Harapan13	105.3600	52.960	.644	.893
Harapan14	105.3900	52.786	.507	.896
Harapan15	105.2600	53.588	.624	.894
Harapan16	105.3000	53.566	.606	.894
Harapan17	105.2700	54.664	.456	.897
Harapan18	105.4300	53.823	.460	.897
Harapan19	105.4100	53.578	.459	.897
Harapan20	105.4600	54.413	.320	.901
Harapan21	105.3900	53.089	.553	.895
Harapan22	105.3200	53.775	.542	.895
Harapan23	105.3300	53.698	.549	.895
Harapan24	105.3100	53.226	.596	.894

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People		239.448	99	2.419		
Within People	Between Items	11.106	23	.483	1.993	.003
	Residual(a)	551.602	2277	.242		
	Total	562.708	2300	.245		
Total		802.156	2399	.334		

Grand Mean = 4.5813

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

## I.2 Uji Reliability terhadap kenyataan layanan yang diterima responden

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	24

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kenyataan01	89.5900	54.689	.326	.841
Kenyataan02	89.5100	51.141	.392	.826
Kenyataan03	89.1700	53.314	.351	.831
Kenyataan04	89.3100	50.741	.375	.827
Kenyataan05	89.2400	49.477	.505	.821
Kenyataan06	89.2300	47.795	.666	.813
Kenyataan07	89.1500	51.482	.369	.827
Kenyataan08	89.2300	50.482	.476	.822
Kenyataan09	89.9700	51.444	.339	.835
Kenyataan10	89.2200	49.769	.509	.821
Kenyataan11	89.1000	50.596	.576	.820
Kenyataan12	89.2200	50.901	.509	.822
Kenyataan13	89.1500	52.634	.329	.828
Kenyataan14	89.9400	53.087	.326	.840
Kenyataan15	89.3400	53.176	.340	.831
Kenyataan16	89.3300	51.819	.373	.827
Kenyataan17	89.1700	52.688	.369	.827
Kenyataan18	89.2300	50.825	.427	.824
Kenyataan19	89.3000	49.869	.461	.823
Kenyataan20	89.4700	48.797	.511	.820
Kenyataan21	89.3300	49.961	.482	.822
Kenyataan22	89.1400	51.354	.490	.823
Kenyataan23	89.1300	53.104	.311	.829
Kenyataan24	89.1300	52.963	.345	.831

### ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	228.917	99	2.312		
Within People				13.985	.000
Between Items	124.573	23	5.416		
Residual(a)	881.843	2277	.387		
Total	1006.417	2300	.438		
Total	1235.333	2399	.515		

Grand Mean = 3.8833

a. Tukey's test for nonadditivity is undefined for dichotomous data.

## II. ANALISIS UJI VALIDITAS DATA BERDASARKAN SKOR HARAPAN DAN KENYATAAN PELAYANAN

### 2.1 Perhitungan Uji Validitas dilakukan dengan rumus

$$t_{\text{hitung}} = R_{bt} \times \sqrt{\frac{n-2}{1-R_{bt}^2}}$$

dimana :

n = jumlah responden

$R_{bt}$  = *corrected item total corelation* (dapat dilihat pada hasil SPSS pada saat uji reliabilitas)

- Indikator variabel dinyatakan valid jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$
- Untuk  $n = 100$  dan  $\alpha = 0.50$  maka  $t_{\text{tabel}} = 1,2902$
- Jika  $t_{\text{hitung}} = t_{\text{tabel}}$  maka perhitungan validitas adalah :

$$1,2902 = R_{bt} \times \sqrt{\frac{100-2}{1-R_{bt}^2}}$$

$$(1,2902)^2 = \left( R_{bt} \times \sqrt{\frac{98}{1-R_{bt}^2}} \right)^2$$

$$1,6646 = R_{bt}^2 \times \frac{98}{1-R_{bt}^2}$$

$$1,6646 = \frac{R_{bt}^2 \times 98}{1-R_{bt}^2}$$

$$1,6646 \times (1-R_{bt}^2) = R_{bt}^2 \times 98$$

$$1,6646 - 1,6646 R_{bt}^2 = 98 R_{bt}^2$$

$$1,6646 = 98 R_{bt}^2 + 1,6646 R_{bt}^2$$

$$1,6646 = 99,6646 R_{bt}^2$$

$$R_{bt}^2 = 1,6646 : 99,6646$$

$$R_{bt}^2 = 0,0167$$

$$R_{bt} = 0,1292$$

II.2. Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Atas Harapan Pemohon Paspor dengan membandingkan *corrected item total corelation* >  $R_{bt}$  0,1292

Indikator Variabel	Corrected Item-Total Correlation	$R_{bt}$	Hasil
Harapan01	0.320	0,1292	Valid
Harapan02	0.430		Valid
Harapan03	0.399		Valid
Harapan04	0.462		Valid
Harapan05	0.452		Valid
Harapan06	0.554		Valid
Harapan07	0.484		Valid
Harapan08	0.582		Valid
Harapan09	0.394		Valid
Harapan10	0.563		Valid
Harapan11	0.546		Valid
Harapan12	0.580		Valid
Harapan13	0.644		Valid
Harapan14	0.507		Valid
Harapan15	0.624		Valid
Harapan16	0.606		Valid
Harapan17	0.456		Valid
Harapan18	0.460		Valid
Harapan19	0.459		Valid
Harapan20	0.320		Valid
Harapan21	0.553		Valid
Harapan22	0.542		Valid
Harapan23	0.549		Valid
Harapan24	0.596		Valid

II.2. Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Atas kenyataan layanan yang diterima Pemohon paspor dengan membandingkan *corrected item total corelation* >  $R_{bt}$  0,1292

Indikator Variabel	Corrected Item-Total Correlation	$R_{bt}$	Hasil
Kenyataan01	0.326	0,1292	Valid
Kenyataan02	0.392		Valid
Kenyataan03	0.351		Valid
Kenyataan04	0.375		Valid
Kenyataan05	0.505		Valid
Kenyataan06	0.666		Valid
Kenyataan07	0.369		Valid
Kenyataan08	0.476		Valid
Kenyataan09	0.339		Valid
Kenyataan10	0.509		Valid
Kenyataan11	0.576		Valid
Kenyataan12	0.509		Valid
Kenyataan13	0.329		Valid
Kenyataan14	0.326		Valid
Kenyataan15	0.340		Valid
Kenyataan16	0.373		Valid
Kenyataan17	0.369		Valid
Kenyataan18	0.427		Valid
Kenyataan19	0.461		Valid
Kenyataan20	0.511		Valid
Kenyataan21	0.482		Valid
Kenyataan22	0.490		Valid
Kenyataan23	0.311		Valid
Kenyataan24	0.345		Valid