

## **Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pemohon Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang**

**Teo Vendri Pranata**

*tpranata15@yahoo.com*

*STIE Mulia Singkawang, Indonesia*

**Nova Wijaya**

*STIE Mulia Singkawang, Indonesia*

**Lucia Sutiono**

*STIE Mulia Singkawang, Indonesia*

**Ferdinandus Herri**

*STIE Mulia Singkawang, Indonesia*

**Fransiskus Saju**

*STIE Mulia Singkawang, Indonesia*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the passport applicant's perception of service quality and satisfaction at Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang. This research uses descriptive research method. In analyzing the data used qualitative data analysis techniques. Data obtained through a questionnaire. The sample of this research was 100 respondents. Data analysis using Likert scale and interval. The data analysis tool used in this study used the Five Dimensions of Service Quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles. The results showed that the passport applicant's perception of service quality and satisfaction at Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang was in a good category. So from this research it can be concluded that the quality of service Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang is categorized as good and in order to be able to maintain and develop the quality and facilities of the Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang.*

**Keywords:** *Service Quality Dimension*

## **1. PENDAHULUAN**

Melihat perkembangan dan peningkatan perekonomian yang terus meningkat membuat perusahaan mencari cara agar tetap dapat diterima dalam lingkungan masyarakat. Hal ini menjadi salah satu alasan perusahaan untuk melakukan inovasi dalam penyampaian pelayanannya. Salah satunya dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memberikan dan memenuhi harapan pemohon paspor. Terpenuhinya harapan pemohon paspor, maka pemohon paspor akan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang adalah salah satu UPT Keimigrasian di Kota Singkawang dengan jelas memiliki suatu peran yang penting. Tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang adalah untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM Kalimantan Barat di bidang Keimigrasian. Terlebih lagi dalam hal pelayanan kepada masyarakat kepada publik dalam hal pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, pemindahan, lintas batas, dan kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini peneliti akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam mengurus paspor atau surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Dokumen perjalanan yang lazimnya disebut juga dengan paspor yang diterbitkan oleh negara kepada warganya juga berfungsi sebagai identitas diri dan identitas kebangsaannya ketika berada di luar negeri. Pembuatan Paspor termasuk kedalam kelompok kategori pelayanan administratif. Pelayanan administratif dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut selanjutnya didefinisikan sebagai pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Letak Kota Singkawang yang berdekatan dengan perbatasan Negara Malaysia membuat peningkatan ini semakin signifikan setiap tahunnya. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor diharapkan pelayanan jasa pembuatan paspor semakin baik. Dengan pelayanan yang baik diharapkan masyarakat mendapat kepuasan. Adapun jumlah masyarakat yang telah membuat Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor dari tahun 2014 sampai tahun 2018, dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

**Tabel 1. Kantor Imigrasi Kelas II NON TPI Singkawang  
Perkembangan Jumlah Pemohon Paspor  
TAHUN 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pemohon Paspor</b>	<b>Persentase</b>
2014	31279	-
2015	35012	1,93
2016	39731	2,44
2017	42399	1,38
2018	45321	1,51

*Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang, 2019*

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa jumlah pemohon pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau Paspor terjadi peningkatan dari tahun 2014 ke tahun 2015 terjadi peningkatan pemohon yang membuat paspor sebesar 3.733 pemohon atau sebesar 1,93 persen. Pada tahun 2015 ke tahun 2016 terjadi peningkatan pemohon yang membuat paspor sebesar 4.719 pemohon atau sebesar 2,44 persen. Pada tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi peningkatan pemohon yang membuat paspor sebesar 2.668 pemohon atau sebesar 1,38 persen. Dan pada tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan pemohon yang membuat paspor sebesar 2.922 masyarakat atau 1,51 persen. Peningkatan ini terjadi karena semakin luasnya kerjas ama antar negara dan semakin meningkatnya arus perjalanan dari dalam dan keluar negeri yang saat ini semakin mudah. Dapat disimpulkan pembuatan paspor yang meningkat setiap tahunnya dikarenakan mencari pekerjaan atau bekerja di negara lain, wisata atau berlibur ke negara lain, studi di negara lain, berobat ke negara lain atau luar negeri, keperluan bisnis dan beribadah (Haji atau Umroh).

Berdasarkan data Tabel di atas dapat diketahui bahwa pertumbuhan jumlah pemohon paspor yang melakukan pembuatan paspor dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan. Tumbuh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah selalu meningkat dari waktu ke waktu. Para petugas yang berhadapan dengan pemohon paspor, harus memahami tuntutan masyarakat, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pejabat instansi pemerintah maka citra instansi terkait akan semakin baik dimata masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut maka dibutuhkan upaya pelayanan jasa kepada para pemohon paspor dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang harus ditingkatkan. Berdasarkan gejala di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian yang berjudul Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pemohon Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang.

## **2. KAJIAN LITERATUR**

## **2.1. Konsep Pemasaran**

Menurut Assauri (2017: 81): “Konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Menurut Kotler dan Armstrong (2012: 10): “Konsep pemasaran (marketing concept) adalah konsep dengan fokus pada kebutuhan konsumen, filosofi ini lebih berfokus pada perasaan dan menanggapi apa yang dibutuhkan konsumen”.

## **2.2 Pengertian Jasa**

Menurut Wijaya (2011: 6): “Jasa merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang sering kali melibatkan hal-hal berwujud”. Menurut Wijaya (2018: 14) “Jasa memiliki empat karakteristik utama yang sama mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu :

- a. Tidak berwujud (Intangibility), Jasa bersifat tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dikonsumsi. Untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti, jaminan akan kualitas jasa. Konsumen akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, symbol, dan harga untuk mereka lihat.
- b. Tidak terpisahkan (inseparability). Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak seperti barang fisik yang dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, distribusikan melewati berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi.
- c. Bervariasi (Variability). Jasa sangat bervariasi, tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan. Perusahaan jasa dapat melakukan tiga langkah dalam rangka pengendalian mutu. Pertama, melakukan investasi untuk menciptakan prosedur perekrutan dan pelatihan yang baik. Kedua, menstandarisasi proses pelaksanaan jasa diseluruh organisasi. Ketiga, memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, dan melakukan belanja pertandingan.
- d. Tidak tahan disimpan (perishability), jasa tidak dapat disimpan, tidak tahan lama, tidak dapat dikembalikan, atau

tidak dapat dijual kembali setelah digunakan. Jasa sangat abstrak sehingga diperlukan standar kualitas yang jelas.

### **2.3 Pengertian Kualitas Jasa**

Menurut Tjiptono (2012: 74): “kualitas bisa diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk yang sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur)”.

Menurut Tjiptono dan Diana (2016: 65) “ Terdapat lima dimensi kualitas jasa dalam menerapkan konsep kesenjangan yang disebut service quality. Lima dimensi kualitas yang dimaksud yaitu :

1. Keandalan ( reliability). Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Ketanggapan dan kepedulian (responsiveness). Ketanggapan atau kepedulian adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan dan harapan pelanggan.
3. Jaminan kepastian (assurance). Jminan kepastian adalah kompetensi yang demikian sehingga mmberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf.
4. Perhatian (emphaty). Perhatian adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
5. Berwujud (tangible). Berwujud adalah kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi.

### **2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu dari indikator untuk mengukur perkembangan suatu bisnis. Kepuasan pelanggan berkaitan langsung dengan hal terciptanya rasa loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan. Menurut Tjiptono (2012: 55): “kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen”. Menurut Herlambang (2014:78) mendefenisikan kepuasan pelanggan dapat dirasakan dan dibedakan menjadi tiga tingkatan yaitu :

- 1) Dengan cara memenuhi keinginan dasar pelanggan, apabila terjadi maka harapan lebih besar dari kinerja maka sama dengan tidak puas.
- 2) Dengan memenuhi keinginan dasar pelanggan, apabila terjadi maka harapan sama dengan kinerja maka sama dengan normal.
- 3) Dengan cara memenuhi keinginan dasar pelanggan, melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan dan membuat pelanggan akan kembali lagi untuk membeli produk atau jasa, apabila terjadi maka harapan lebih kecil dari kinerja maka sama dengan puas.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini. Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon paspor di Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Singkawang yang berdomisili di Singkawang sebanyak 45.321 populasi pada tahun 2018. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2016: 156): "*Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*Insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan banyaknya sampel penelitian menurut Rumus *Slovin* dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana:

n = banyak sampel

N = banyak populasi

e = persentase yang diinginkan atau tolerir

sehingga jumlah sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{45321}{1 + 45321 (0,1)^2} = 99,78 = 100 \text{ orang}$$

n = 100 orang

Berdasarkan perhitungan di atas maka ditentukan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Alat analisis data yang

digunakan peneliti dalam penelitian ini dengan metode deskriptif kualitatif dengan skala Likert dan skala Interval. Tingkat persepsi pemohon paspor terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pada Kanotr Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang terdiri dari lima tingkat penilaian yang diberi bobot sebagai berikut :

**Tabel 2. Skala Likert**

<b>Bobot</b>	<b>Kriterian Kepentingan</b>	<b>Kriteria Kinerja</b>
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

*Sumber: Data Olahan 2019*

Setiap jawaban responden dapat dinilai dengan menggunakan skala likert yang diperoleh dari nilai rata-rata setiap indikator yang ditanyakan untuk kemudian dapat dilakukan analisis data. Analisis data digunakan dalam penelitian ini analisis angka indeks yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap suatu variabel yang berupa item-item pertanyaan yang dibuat oleh peneliti.

$$\text{nilai indeks} = \frac{(\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)}{5}$$

Dimana :

%F1 adalah frekuensi jawaban yang menjawab 1

%F2 adalah frekuensi jawaban yang menjawab 2

%F3 adalah frekuensi jawaban yang menjawab 3

%F4 adalah frekuensi jawaban yang menjawab 4

%F5 adalah frekuensi jawaban yang menjawab 5

Untuk mengetahui pemohon paspor terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang, maka digunakan skala pengukuran untuk menentukan panjang pendeknya rentang yang ada dalam alat ukur. Dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$r = \frac{n - 1}{n}$$

Dimana :

r= Interval

n= Jumlah bobot penilaian

Nilai bobot tertinggi dalam penelitian ini 5

Nilai bobot terendah dalam penelitian ini 1

$$\frac{5-1}{5} = n = 0,8$$

Rentang nilai sebesar 0,8 yang akan digunakan untuk menentukan persepsi terhadap variabel-variabel penelitian. Untuk mengetahui kriteria pengelompokan antara masing-masing tingkat maka dapat dilihat pada data indeks persepsi responden yang terdapat pada Tabel 3 :

**Tabel 3. Indeks Persepsi Responden**

<b>Rentang Interval</b>	<b>Kriterian kepentingan</b>	<b>Kriteria Kinerja</b>
1,00 - 1,79	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
1,80 - 2,59	Tidak Penting	Tidak Puas
2,60 - 3,39	Cukup Penting	Cukup Puas
3,40 - 4,19	Penting	Puas
4,20 - 5,00	Sangat Penting	Sangat Puas

Sumber: Data Olahan 2019

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Aspek kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam memberikan kesan kepada pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan maupun instansi. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan orang-orang yang menerima pelayanan dalam menunjukkan keandalannya (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Dalam menilai persepsi pemohon paspor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang, peneliti menggunakan lima variabel kualitas layanan. Pertama yaitu keandalan yang dalam hal ini adalah mencerminkan kemampuan petugas Keimigrasian dalam memberikan layanan langsung kepada pemohon paspor yang mencakup layanan yang mengutamakan pemohon paspor, menanggapi keluhan pemohon paspor, penjelasan yang dapat dimengerti, dan ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan dalam memberikan pelayanan. Kedua, yaitu daya tanggap petugas Keimigrasian dalam melayani pemohon paspor serta



memenuhi kebutuhan pemohon paspor. Ketiga, bukti fisik merupakan penampilan fisik gedung maupun fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang serta penampilan petugas Keimigrasian. Keempat, jaminan bahwa pelayanan jasa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang dapat dipercaya dan petugas Keimigrasian memiliki kompetensi dalam memberikan layanan. Kelima, empati yang meliputi rasa kepedulian dan perhatian petugas Keimigrasian kepada pemohon paspor dalam memberikan pelayanan.

Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan mengidentifikasi berdasarkan lima variabel dimensi kualitas layanan yaitu dengan melihat jawaban dari responden melalui kuesioner yang telah disebarkan, kemudian dikelompokkan menurut kriteria yang ada dan hasil masing-masing jawaban pertanyaan dijumlahkan, dari hasil penjumlahan tersebut, ditentukan persentasenya kemudian ditarik kesimpulan. Dari keseluruhan indikator pada masing-masing variabel kualitas layanan, responden memberikan tanggapan yang beragam. Dalam menilai persepsi pemohon paspor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang berdasarkan kuesioner penelitian ini diketahui terdapat beberapa indikator yang masih mendapat tanggapan yang kurang baik, terutama pada variabel keandalan. Indikator-indikator pada variabel keandalan rata-rata dinilai dengan tanggapan kurang baik oleh responden. Walaupun demikian, secara keseluruhan berdasarkan perhitungan dengan skala interval, persepsi pemohon paspor terhadap kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang telah mencapai tingkat penilaian yang baik. Hasil penilaian menunjukkan bahwa baik pelayanan maupun fasilitas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang telah sesuai dengan standar pelayanan secara umum.

Untuk melihat lebih jelas bagaimana penilaian persepsi pemohon paspor terhadap kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang, pada Tabel 4 berikut adalah penyajian rekapitulasi keseluruhan tanggapan responden berdasarkan lima variabel kualitas layanan dalam penelitian tentang persepsi pemohon paspor terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang.

**Tabel 4. Rekapitulasi Tanggapan Responden**

No.	Pernyataan	Nilai		Tingkat Penilaian
		Kinerja	Harapan	
A. Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> )				
1	Petugas cepat dalam penanganan pembuatan paspor.	4,02	4,04	Baik
2	Petugas cepat dalam memberikan informasi yang benar.	3,79	3,83	Baik

3	Petugas tepat waktu dalam melayani pemohon paspor.	3,71	3,74	Baik
4	Petugas cepat dalam melakukan pencatatan data pemohon paspor.	3,8	3,91	Baik
<b>Nilai Rata-rata</b>		<b>3,064</b>	<b>3,104</b>	<b>Baik</b>

No.	Pernyataan	Nilai		Tingkat Penilaian
		Kinerja	Harapan	
B. Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )				
1	Petugas cepat respon untuk melayani pemohon paspor.	3,9	3,94	Baik
2	Petugas cepat dalam melayani keluhan pemohon paspor.	3,75	3,82	Baik
3	Petugas sigap untuk membantu pemohon paspor.	3,95	4	Baik
4	Petugas cepat menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemohon paspor.	3,85	3,9	Baik
5	Petugas jelas menyampaikan informasi kepada pemohon paspor.	3,78	3,82	Baik
Nilai Rata-Rata		3,846	3,896	Baik
C. Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> )				
1	Kantor Imigrasi memberikan jaminan pelayanan prima dan keamanan data pemohon paspor.	4,06	4,09	Baik
2	Petugas memiliki keterampilan dan keahlian dalam melayani pemohon paspor.	3,82	3,84	Baik
3	Petugas memiliki pengetahuan yang baik atas produk yang diberikan Kantor Imigrasi.	3,84	3,88	Baik
4	Petugas yang dapat dipercaya pemohon paspor.	3,74	3,78	Baik
Nilai Rata-Rata		3,092	3,118	Baik
D. Variabel Empati ( <i>Empathy</i> )				
1	Petugas memahami yang dibutuhkan pemohon paspor.	3,95	4,03	Baik
2	Petugas yang perhatian kepada pemohon paspor.	3,75	3,82	Baik
3	Petugas yang peduli kepada pemohon paspor.	3,82	3,83	Baik

4	Petugas yang ramah kepada pemohon paspor.	3,91	3,97	Baik
5	Petugas memberikan perhatian secara individual kepada pemohon paspor.	3,94	3,96	Baik
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,874</b>	<b>3,922</b>	<b>Baik</b>

No.	Pernyataan	Nilai		Tingkat Penilaian
		Kinerja	Harapan	
E. Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )				
1	Penampilan petugas yang menarik dan bersih	4,21	4,28	Baik
2	Ruang tunggu pelayanan yang rapi	4,02	4,1	Baik
3	Tata ruangan yang bersih dan rapi	3,98	4,05	Baik
4	Peralatan yang modern dalam pembuatan paspor	4,1	4,17	Baik
5	Tempat parkir yang luas dan aman	3,79	3,83	Baik
Nilai Rata-Rata		4,02	4,086	Baik

Sumber :Data Olahan, 2019

Berdasarkan nilai rata-rata dari rekapitulasi tanggapan responden pada persepsi terhadap kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang, dapat dilihat bahwa variabel bukti fisik memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,02 untuk nilai rata-rata kinerja dan 4,086 nilai rata-rata harapan sementara variabel keandalan memperoleh nilai terendah yaitu 3,064 pada nilai rata-rata kinerja dan 3,104 nilai rata-rata harapan.

Selanjutnya, berikut adalah nilai rata-rata kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang berdasarkan lima variabel kualitas layanan yang disajikan dalam Tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Perhitungan Nilai Rata-Rata Variabel**

NO.	VARIABEL	NILAI		TINGKAT PENILAIAN
		Kinerja	Harapan	
1.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,064	3,104	CUKUP BAIK
2.	Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3,846	3,896	BAIK

3.	Variabel Jaminan (Assurance)	3,092	3,118	CUKUP BAIK
4.	Variabel Empati (Empathy)	3,874	3,922	BAIK
5.	Variabel Bukti Fisik (Tangibles)	4,02	4,086	BAIK
<b>TOTAL NILAI RATA-RATA</b>		<b>3,58</b>	<b>3,63</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: Data Olahan, 2019.

Berdasarkan Tabel 5, nilai rata-rata dari kelima variabel kualitas layanan pada rata-rata nilai kinerja adalah 3,58 dan nilai rata-rata harapan adalah 3,63 dengan kategori “Baik”. Variabel bukti fisik dengan perolehan nilai tertinggi pada nilai rata-rata kinerja yaitu 4,020 dan nilai rata-rata harapan sebesar 4,086 dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan pemohon paspor dan menciptakan persepsi yang baik, demikian pula pada variabel daya tanggap, dan empati. Sementara pada variabel keandalan dan variabel jaminan, petugas layanan hendaknya mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kesan yang positif dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan pembuatan paspor mengingat salah satu penentu loyalitas pemohon paspor terhadap Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon paspor pada Kantor imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 5.1 Hasil analisis tingkat kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang berdasarkan tingkat kesesuaian lima dimensi kualitas pelayanan yang diperingkatkan dengan hasil peringkat pertama merupakan dimensi jaminan dan peringkat terkecil atau peringkat kelima pada dimensi keandalan, yang dapat disimpulkan kualitas layanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang masih belum optimal memenuhi kepentingan pemohon paspor.
- 5.2 Hasil analisis perhitungan gap Kelima dengan metode Serqual mendapatkan nilai kesenjangan yang tertinggi terdapat pada dimensi bukti fisik dan nilai kesenjangan terendah pada dimensi jaminan, dengan kesimpulan persepsi pemohon paspor pada kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang menunjukan arah yang cenderung memuaskan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang.

## 6. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis dari penelitian, maka dapat diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang yaitu:

- 6.1 Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata skor tingkat kinerja dan rata-rata tingkat harapan dari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pemohon paspor terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang yang ditampilkan pada Diagram kartesius terutama pada 3 atribut yang terdapat pada kuadran A yang harus segera diperbaiki maka penulis memberi saran kepada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang harus segera memperbaiki atribut yang ada di kuadran A. Pada Diagram Kartesius terutama pada 5 atribut yang terdapat dalam Kuadran B yang harus dipertahankan maka penulis memberi saran untuk mempertahankan 5 atribut tersebut yang ada di dalam kuadran B. Pada Diagram Kartesius terutama pada 13 atribut yang terdapat dalam Kuadran C yang harus ditingkatkan maka penulis memberi saran untuk meningkatkan waktu dalam pelayanan, meminimalisir tingkat kesalahan dalam pencatatan, memperbaiki pelayanan untuk menjawab pertanyaan pemohon paspor, meningkatkan kecepatan pelayanan untuk membantu pemohon paspor, meningkatkan pelayanan yang sigap untuk membantu pemohon paspor, meningkatkan penyampaian informasi kepada pemohon paspor, memperbaiki jaminan yang diberikan Kantor Imigrasi kepada pemohon paspor, meningkatkan pengetahuan para petugas, memperbaiki perilaku para petugas sehingga dapat menyakinkan pemohon paspor, meningkatkan pelayanan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pemohon paspor, memperbaiki perilaku dan sikap petugas untuk kenyamanan pemohon paspor, meningkatkan pelayanan individual sehingga pemohon paspor merasa diperhatikan, dan memperbaiki penampilan petugas agar terlihat lebih sopan dan rapi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemohon paspor terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Singkawang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri,sojan. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta : PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2017
- Herlambang Sustayo. “*Perilaku Organisasi Cara Mudah Mempelajari Perilaku Manusia Dalam Sebuah Organisasi*”. Yogyakarta: Gosyen Publisihing, 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016

- Tjiptono Fandy dan Candra Gregorius. *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, Hingga e-Marketing*. Edisi Kedua. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta, 2012.
- Tjiptono Fandy Dan Diana Anastasia. "*Pemasaran Esensi Dan Aplikasi*". Edisi Pertama. Yogyakarta: ANDI, 2016
- Wijaya Tony. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QED dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Kembangan-Jakarta Barat: PT INDEKS, 2011.
- Wijaya Tony. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Edisi Kedua. Jakarta Barat: Bambang Sarwiji, 2018.