

## **Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi**

**Oleh:  
Mita Widyastuti dan Irawati**

### **Abstract**

*The Momentum enactment of Law No. 25 of 2009 on Public Services showed the nation's attention to improve the delivery of public services public. One type is administrative services one of which is the passport. Immigration Office as an arm of the Ministry of Justice and Human Rights is often under scrutiny for its performance. Similarly, what happened on the service passport at the Immigration Office Class III Bekasi. A primary issue in this study is the quality of service of the Immigration Office Class III Bekasi. can not say either. This research is interesting to do given the same research ever conducted by Wicaksono (2012) in Class I Immigration Office Bandung. The results showed the gap between the expectations of respondents for the service passport by the Immigration officer Class I Bandung. By using the T test showed that there is no gap or difference between the services provided by the community expected. Thus, it can be said to be of service passports at the Immigration Office Class III Kota Bekasi satisfactory. These results are consistent with previous predictions given the improvements have been made related to service, after numerous public complaints leveled at the Immigration office. This indicates that the Immigration Office Class III Kota Bekasi responsive to the mandate contained in Law No. 25 of 2009 on Public Service.*

**Keywords: Public services, quality of service, satisfaction of service.**

---

### **A. Latar Belakang**

Pada dasarnya pemerintah dibentuk dengan maksud untuk membangun peradaban dan ketertiban sosial sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar dalam konteks kehidupan bernegara. Reformasi pada tahun 1998 pada dasarnya merupakan perubahan yang mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, berkeadilan dan akuntabel. Sehingga tuntutan akan adanya pemerintahan yang lebih baik setelah reformasi tersebut menjadi relevan. Disamping itu juga reformasi untuk menguatkan peran masyarakat dengan penerapan demokrasi rakyat dan ini tidak mungkin terjadi apabila tidak didukung oleh pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan.

Era globalisasi yang ditandai dengan tidak adanya batas-batas negara (*boundary-less world*) memberikan peluang sekaligus tantangan bagi seluruh negara. Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan adalah banyaknya informasi yang dapat diserap oleh masyarakat sejalan dengan berkembangnya teknologi yang mendukung. Sementara itu terdapat berbagai tantangan organisasi untuk mewujudkan kinerja yang lebih baik, yang tidak hanya dituntut bagi sektor swasta, namun sektor publik pun dituntut hal yang sama.

Kedua fenomena tersebut, baik demokratisasi dan globalisasi, menuntut redefinisi peran pelaku-pelaku penyelenggaraan pemerintah. Dimana pemerintah yang sebelumnya memegang kuat kendali pemerintah mulai mengalami pergeseran peran menjadi fasilitator, dunia usaha yang sebelumnya selalu menjadi menghalangi kebijakan yang cenderung menghambat aktivitas mulai menyadari pentingnya regulasi yang melindungi kepentingan publik, dan masyarakat yang sebelumnya ditempatkan sebagai penerima manfaat mulai menyadari atas kedudukannya sebagai pemilik kepentingan yang juga berfungsi sebagai pelaku.

Format kebijakan otonomi daerah yang ada pada saat ini menandai awal dari suatu perubahan fundamental dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di negeri ini. Kalau pada pemerintahan orde baru, pembangunan menjadi misi terpenting pemerintah (*developmentalism*) dan pemerintah yang pada masa itu menjadikan dirinya sebagai pusat kendali proses pembangunan itu (sentralisasi di tingkat nasional), kini harus mereposisi diri sebagai pelayan/ abdi masyarakat dan pemberdaya masyarakat dan harus menyebarkan aktivitasnya ke berbagai pusat (*plusentris*) di tingkat lokal. Dengan kata lain bahwa penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu mendekatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Sehingga dengan pelaksanaan otonomi daerah ini, diharapkan pemerintah daerah melaksanakannya dengan tanggung jawab berdasarkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Banyaknya keluhan dari para pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan suatu organisasi publik merupakan citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya buruk jika dibandingkan dengan organisasi bisnis/swasta. Demikian pula yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi, pelayanan pembuatan paspor sering dikeluhkan

masyarakat karena antrean panjang (jumlah yang dilayani dibatasi), waktu pelayanan tidak pasti, ruang tunggu tidak memadai.

Berdasarkan hasil diuraikan diatas, maka isu konseptual yang muncul bahwa “kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi belum dapat dikatakan baik”. Hal ini mendukung beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa kinerja pelayanan dari organisasi-organisasi pelayanan publik masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Pembentukan Kantor Imigrasi Kelas III di Kota Bekasi sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam hal pembuatan paspor, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan daerah. Pembentukan instansi ini merupakan pengembangan praktik pelayanan publik yang mencirikan praktek *good governance*. Praktek ini diharapkan akan dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang efisien, berkeadilan, transparan, akuntable serta partisipatif. Sehingga pemerintah akan semakin peduli dengan kebutuhan dan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.

Sejalan dengan waktu, tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan publik oleh masyarakat semakin meningkat. Apalagi jika hal ini dikaitkan dengan konteks global yang ditandai dengan tingkat kompetisi yang tinggi, instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing. Dengan demikian dapatlah diartikan bahwa dalam merespon tuntutan tersebut, perlu mengevaluasi sejauhmana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat. Dengan evaluasi diri tersebut maka upaya perbaikan kualitas pelayanan bisa dilakukan dapat lebih terarah dan sistematis serta melakukan perubahan dalam organisasi pelayanan tersebut.

Dari apa yang telah dijelaskan pada uraian diatas, maka peneliti mengajukan *problem statement* sebagai berikut : “pelayanan publik, khususnya pelayanan pembuatan paspor yang di laksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas III di Kota Bekasi belum baik“. Berdasarkan *problem statement* tersebut maka rumusan permasalahannya adalah ”Bagaimana Kualitas Pelayanan pembuatan paspor dari aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi? ”.

### **C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

#### **1. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Ada 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Kesederhanaan;  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan;
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu;  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi ;  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

- e. Keamanan;  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab;  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- h. Kemudahan Akses;  
Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan;  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Untuk merealisasikan kesepuluh prinsip pelayanan umum tersebut tidak mudah, karena terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan umum mencakup; aparatur pemerintah sebagai penyelenggara (kualitas SDM); masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengguna atau penerima layanan umum; Peraturan Perundang-undangan; mekanisme dan prosedur penyelenggaraan pelayanan umum; sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan; kelembagaan dan sumber pendanaan untuk kegiatan operasional pelayanan umum, dan yang paling menentukan adalah komitmen top pimpinan daerah.

## **2. Konsep Kualitas Pelayanan**

Goetsch dan Davis (1997 ; 3) menyatakan bahwa "*Quality is dynamic safe associated with product, services, people, processes, and invironment that meets or exceeds expectations*", pengertian tersebut mengandung beberapa elemen seperti :

- 1) Kuantitas meliputi pemenuhan harapan pengguna layanan.
- 2) Kualitas diaplikasikan untuk produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan sesuatu yang selalu berubah.

Dalam dunia bisnis khususnya yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pengguna layanan merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan perusahaan. Hal ini tergantung dari tingkat kualitas pelayanan yang diberikan penjual kepada pembeli atau pengguna layanan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah lama menjadi keluhan masyarakat. Para pengusaha mengeluh mengenai rumitnya dan mahalnya harga pelayanan, sementara masyarakat sering mengalami kesulitan untuk memperoleh akses terhadap pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik pada hakikatnya dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya pemerintah bisa membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan memperluas legitimasinya di mata publik.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari perspektif pengguna layanan yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bagaimana proses pelayanan dalam upayanya memenuhi kebutuhan masyarakat. Tolak ukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan, tergantung masyarakat, apakah telah sesuai dengan harapannya dan tercermin dalam kepuasan masyarakat ?.

### **3. Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan**

Menurut Lupiyoadi (2001), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan, yaitu:

1. Kualitas Produk, Pengguna layanan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Pengguna layanan rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.
2. Kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa,,pengguna layanan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pengguna layanan yang puas akan menunjukkan

kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pengguna layanan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

3. Emosional, Pengguna layanan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh. Bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pengguna layanan menjadi puas terhadap merk tertentu.
4. Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pengguna layanannya.
5. Biaya, Pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

#### **4. Mengukur Kepuasan Pengguna Layanan**

Mengukur kepuasan pengguna layanan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Menurut Kotler, (2004), untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan ada empat metode pengukuran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. yaitu: Sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pengguna layanan, *ghost shopping* dan *lost customer analysis*

- a. Sistem keluhan dan saran pengguna layanan. Setiap perusahaan yang berorientasi terhadap pengguna layanan memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pengguna layanan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Adapun metode yang digunakan bisa berupa kotak saran ataupun dengan menyediakan saluran telepon khusus.
- b. Survei kepuasan pengguna layanan. Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun dengan wawancara langsung. Untuk mengukur kepuasan pengguna layanan dapat dilakukan dengan cara:
  - 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan.
  - 2) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga dimintai untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

- 3) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mengharapkan atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan.
  - 4) Responden dapat meranking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.
- c. *Ghost shopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) berperan sebagai pembeli yang meniautatkan produk atau jasa perusahaan dan pesaing, sehingga dapat diprediksi tingkat kepuasan pengguna layanan atas produk tersebut.
- d. *Lost customer analysis*. Dalam metode ini perusahaan menghubungi para pengguna layanan yang telah beralih ke perusahaan lain. Hal ini ditujukan untuk memperoleh informasi penyebab terjadinya peralihan pengguna layanan kepada perusahaan lain, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi selanjumya.

#### **D. Hasil Penelitian**

Pada saat proposal penelitian ini disusun untuk diajukan pendanaannya pada Dikti kondisi Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi cukup memprihatinkan. Menempati gedung yang disediakan oleh Pemda Kota Bekasi di Jalan A. Yani nomor 2, Kayuringin Jaya, Kec. Bekasi Barat, Kota Bekasi, sebuah lokasi yang relatif tersembunyi dan tidak mudah diakses angkutan umum. Dari sisi luas tanah dan bangunan juga kurang memadai mengingat jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan keimigrasian di Bekasi cukup tinggi. Hal itu berdampak pada pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Keterbatasan ruang membuat pegunjung harus berdesakan dalam ruang tunggu, bahkan meluber di luar gedung. Keterbatasan fasilitas tempat duduk dan pendingin ruangan turut mengurangi kenyamanan layanan. Keterbatasan ruang menyulitkan penyusunan layout ruangan yang efisien dan memberi kenyamanan dan kepraktisan pada petugas maupun penerima layanan, dalam hal ini keterbatasan ruang membuat pihak Kantor Imigrasi hanya menyediakan 1 loket untuk pengambilan form dan pengumpulan serta pembayaran semua jenis pelayanan, dampaknya alur kerja pelayanan menjadi semrawut dan membingungkan penerima layanan, sehingga pelayanan menjadi tidak efisien.

Pada akhir tahun 2014 telah dilakukan renovasi pada Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi, yaitu dengan melakukan perbaikan pada ruang pelayanan (pengecatan dinding, penggantian kusen, perbaikan plafon, pemberian awning/tambahan teras), perbaikan pada ruangan kantor structural dan aula di lantai 2 serta penggantian mebelair yang lebih

representative). Pada ruang pelayanan layout ruangan diubah dengan penataan yang lebih efisien/minimalis dan penambahan fasilitas ruang tunggu. Loker yang tersedia hanya melayani penyerahan berkas untuk diverifikasi, sedang pembayaran biaya pembuatan paspor dilakukan di bank yang ditunjuk (BNI 46). Dengan demikian perbaikan gedung tersebut akan mempengaruhi membaiknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Perkembangan terjadi juga dalam pelayanan pembuatan paspor yang saat ini dapat dilayani secara online, sehingga masyarakat hanya perlu dua kali untuk datang ke Kantor Imigrasi yaitu pada saat verifikasi berkas dan pengambilan foto serta saat pengambilan paspor. Saat ini Imigrasi telah meluncurkan SPPT (Sistem Pelayanan Paspor Terpadu) atau OSS (One Stop Service) yang telah diimplementasikan Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi pada tanggal 15 Oktober 2014. Dalam rangka diluncurkannya SPPT tersebut Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi telah dilengkapi dengan 2 set perangkat SPPT.

Beberapa perubahan tersebut tentunya merubah persepsi masyarakat terhadap penilaian kualitas layanan di Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi, artinya pada observasi awal penelitian peneliti mendapatkan data dan fakta bahwa masyarakat penerima layanan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi, baik dari sisi variable tangible, empathy, realibel, responsiveness dan assurance. Penilaian awal pada observasi diperoleh simpulan bahwa rata-rata masyarakat yang penerima layanan memiliki kesan bahwa kantor secara keseluruhan tidak memadai, ruang pelayanan berdesak-desakan, prosedur bertele-tele dan kurang praktis, petugas layanan tidak kompeten dan kurang ramah. Dampak dari pelayanan yang kurang memuaskan tersebut masyarakat menjadi enggan berurusan dengan imigrasi dan masyarakat banyak yang memanfaatkan calo atau biro jasa. Fakta-fakta di awal tersebut akan diuji dalam penelitian ini, baik melalui data yang diperoleh melalui observasi di ruang pelayanan, kuesioner yang diberikan pada masyarakat pemohon paspor dan wawancara pada pejabat di Kantor Imigrasi Kelas III Bekasi. Sebelum masuk pada bahasan hasil penelitian, peneliti sajikan diskripsi profil responden sebagai pengantar.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi, peneliti mengajukan pertanyaan pada pemohon paspor (responden) sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan persepsi layanan yang diterima dan pertanyaan terkait harapan terhadap layanan. Kepuasan pelayanan diukur dengan membandingkan antara persepsi layanan yang diterima dengan harapan terhadap layanan tersebut. Teorinya, apabila tidak ada kesenjangan antara harapan dengan pelayanan yang diterima maka dikatakan pelayanan berkualitas, apabila pelayanan yang

diterima melebihi harapan maka pelayanan dinilai sangat berkualitas, namun apabila ada kesenjangan antara pelayanan yang di terima dengan harapan maka layanan dinilai tidak berkualitas.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS ver 15, yaitu dengan melakukan uji T untuk mendapatkan perbedaan antara realita dengan harapan atau hasil yang menyatakan ada/tidakya kesenjangan antara pelayanan yang diterima (realita) dengan harapan. Hasil dari pengolahan data tersebut diperoleh hasil seperti di bawah ini.

### Group Statistics

label	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor realita	42	87.55	11.606	1.791
skor harapan	42	92.83	11.550	1.782

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower
skor	Equal variances assumed	.473	.494	-2.092	82	.040	-5.286	2.527	-10.312	-.260
	Equal variances not assumed			-2.092	81.998	.040	-5.286	2.527	-10.312	-.260

Hasil olah data tersebut menunjukkan bahwa:

Rata-rata skor subjek untuk realita adalah sebesar 87,55 dan untuk skor harapan adalah sebesar 92,83. Terdapat perbedaan mean sebesar **5,286**.

Taraf signifikansi sebesar **0,494** ( $p > 0,05$ ) dan nilai F sebesar 0,473. Artinya  $H_0$  ditolak, yaitu **tidak ada perbedaan** antara penilaian terhadap realita dengan harapan dari pemohon pembuatan paspor, terkait layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas III Kota Bekasi.

Seperti yang peneliti kemukakan di depan bahwa hasil ini telah diprediksi mengingat pada satu tahun terakhir ini telah banyak perubahan yang dilakukan oleh

Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi dengan merenovasi gedung, merubah lay out ruang pelayanan, menyederhanakan prosedur, memanfaatkan nomor antrean digital dan mengatur jam layanan sesuai nomor antrean. Perubahan tersebut sangat signifikan terhadap hasil layanan, pelayanan menjadi tertib, teratur, sistematis dan memiliki kepastian dari mulai sampai selesai pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan merasakan perubahan tersebut dan merasakan perbaikan yang besar dalam seluruh layanan, khususnya pembuatan paspor khususnya. Perubahan-perubahan tersebut akan kami diskripsikan pada setiap dimensi berikut.

### Group Statistics

label		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
tangible	realita	42	19.12	2.989	.461
	harapan	42	20.38	2.938	.453

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower
tangible	Equal variances assumed	.000	1.000	-1.951	82	.054	-1.262	.647	-2.549	.025
	Equal variances not assumed			-1.951	81.975	.054	-1.262	.647	-2.549	.025

Ditemukan bahwa:

Rata-rata skor subjek untuk aspek tangible untuk realita adalah sebesar 19,12 dan untuk harapan adalah sebesar 20,38. Terdapat perbedaan mean sebesar **1,262**.

Taraf signifikansi sebesar **1,000** ( $p > 0,05$ ) dan nilai F sebesar 0,000. Artinya  $H_0$  ditolak, yaitu **tidak ada perbedaan** antara penilaian terhadap realita dengan harapan dari pemohon pembuatan paspor, terkait aspek tangible dalam layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi.

Pada aspek tangibel perubahan paling besar bisa dilihat, dari tampilan gedung yang baru selesai di renovasi, tampilan ruang pelayanan yang nyaman, bersih dan memiliki kelengkapan fasilitas (seperti: pendingin ruangan, jumlah tempat duduk cukup banyak, televisi atau musik, dan sebagainya), pembagian loket untuk penyerahan data dan pengambilan paspor yang masing-masing berbeda/terpisah menjadikan tidak semrawut. Dalam pelayanan juga terdapat *front office* yang fungsinya memberi informasi pada pemohon, menerima pengaduan atau komplain sekaligus mengawasi jalannya pelayanan. Adanya *front office* dalam ruang pelayanan tersebut telah membantu pelayanan berjalan dengan tertib dan memenuhi persyaratan pelayanan seperti yang diamanahkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Satu hal terkait tangible, dari wawancara dengan responden beberapa responden mengeluhkan letak kantor Imigrasi yang agak tersembunyi dan papan nama di tepi jalan yang kurang dapat terbaca karena letak jalan masuk menuju kantor Imigrasi terletak pada belokan, sehingga papan nama sering luput dari perhatian masyarakat. Terkait dengan tempat parkir, disini ada fakta yang perlu dijelaskan bahwa apabila kita melihat faktanya tempat parkir kendaraan cukup tersedia, namun apabila kita melihat batas-batas kantor Imigrasi maka sesungguhnya tempat parkir yang ada tersebut milik stadion yang memang letaknya ada di depan kantor Imigrasi.

### Group Statistics

label	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
reliability realita	42	18.76	3.011	.465
harapan	42	20.74	3.224	.497

### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	

reliability	Equal variances assumed	.997	.321	-2.903	82	.005	-1.976	.681	-3.330	-.622
	Equal variances not assumed			-2.903	81.619	.005	-1.976	.681	-3.330	-.622

Ditemukan bahwa:

Rata-rata skor subjek untuk aspek reliability untuk realita adalah sebesar 18,76 dan untuk harapan adalah sebesar 20,74. Terdapat perbedaan mean sebesar **1,976**.

Taraf signifikansi sebesar **0,321** ( $p > 0,05$ ) dan nilai F sebesar 0,997. Artinya  $H_0$  ditolak, yaitu **tidak ada perbedaan** antara penilaian terhadap realita dengan harapan dari pemohon pembuatan paspor, terkait aspek reliability dalam layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi.

Aspek reliability merupakan aspek yang paling banyak kesenjangan dibandingkan aspek yang lain. Hal ini menandakan bahwa responden masih menganggap hal-hal yang terkait dengan prosedur pelayanan masih sering dikeluhkan karena informasi yang diberikan oleh pihak Imigrasi kurang bisa ditangkap oleh penerima layanan, baik karena brosur/lieflet tidak mudah dipahami pembaca maupun pemasangan gambar prosedur pelayanan yang kurang tepat karena dipasang di luar gedung (di tembok depan gedung pelayanan). Sedangkan keluhan mengenai biaya yang tidak standar, ini dikarenakan pemohon memakai biro jasa atau makelar yang seringkali memasang tarif yang tidak seragam.

#### Group Statistics

	label	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
responsiveness	realita	42	14.67	2.386	.368
	harapan	42	16.62	2.439	.376

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F		t		Sig. (2-tailed)		Mean Difference		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	
responsiveness	Equal variances assumed	.141	.709	-3.709	82	.000	-1.952	.526	-3.000	-.905	
	Equal variances not assumed			-3.709	81.960	.000	-1.952	.526	-3.000	-.905	

Ditemukan bahwa:

Rata-rata skor subjek untuk aspek responsiveness untuk realita adalah sebesar 14,67 dan untuk harapan adalah sebesar 16,62. Terdapat perbedaan mean sebesar **1,952**.

Taraf signifikansi sebesar **0,709** ( $p > 0,05$ ) dan nilai F sebesar 0,141. Artinya  $H_0$  ditolak, yaitu **tidak ada perbedaan** antara penilaian terhadap realita dengan harapan dari pemohon pembuatan paspor, terkait aspek responsiveness dalam layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi.

### Group Statistics

label	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
empathy realita	42	15.26	2.632	.406
empathy harapan	42	15.29	2.932	.452

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F		t		Sig. (2-tailed)		Mean Difference		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	

empathy	Equal variances assumed	.428	.515	-.039	82	.969	-.024	.608	-1.233	1.186
	Equal variances not assumed			-.039	81.063	.969	-.024	.608	-1.234	1.186

Ditemukan bahwa :

Rata-rata skor subjek untuk aspek empathy untuk realita adalah sebesar 15,26 dan untuk harapan adalah sebesar 15,29. Terdapat perbedaan mean sebesar **0,024**.

Taraf signifikansi sebesar **0,515** ( $p > 0,05$ ) dan nilai F sebesar 0,428. Artinya  $H_0$  ditolak, yaitu **tidak ada perbedaan** antara penilaian terhadap realita dengan harapan dari pemohon pembuatan paspor, terkait aspek empathy dalam layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi.

Aspek empathy merupakan aspek yang paling kecil kesenjangannya, hal ini menandakan bahwa pemberi layanan cukup memahami keinginan penerima layanan. Perkembangan ini amat bagus bagi praktek pelayanan, karena petugas pelayanan pada organisasi publik seringkali dikeluhkan karena lambat, seenaknya, kurang menghargai penerima layanan sangat berbeda dengan petugas pada organisasi privat yang profesional dalam memberikan pelayanan. Menurut analisis peneliti perubahan ini terjadi karena tempat/ruang kerja yang kondusif, prosedur/alur kerja yang logis dan adanya pembatasan pada jumlah yang dilayani. Dalam sehari petugas hanya memproses 100 pemohon paspor saja, petugas diberi porsi pekerjaan yang sesuai dengan kapasitasnya sehingga petugas masih dapat menunjukkan perhatiannya pada pemohon.

### Group Statistics

	label	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
assurance	realita	42	19.74	2.980	.460
	harapan	42	19.81	3.651	.563

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
assurance	Equal variances assumed	2.751	.101	-.098	82	.922	-.071	.727	-1.518	1.375
	Equal variances not assumed			-.098	78.838	.922	-.071	.727	-1.519	1.376

Ditemukan bahwa:

Rata-rata skor subjek untuk aspek assurance untuk realita adalah sebesar 19,74 dan untuk harapan adalah sebesar 19,81. Terdapat perbedaan mean sebesar **0,071**. Taraf signifikansi sebesar **0,101** ( $p > 0,05$ ) dan nilai F sebesar 2,751. Artinya  $H_0$  ditolak, yaitu **tidak ada perbedaan** antara penilaian terhadap realita dengan harapan dari pemohon pembuatan paspor, terkait aspek empathy dalam layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi.

Berdasarkan berbagai hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan maupun berdasar tiap aspeknya, tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara penilaian dari pemohon paspor terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi, dengan apa yang mereka harapkan. Meskipun demikian, yang dapat dikatakan memiliki kesenjangan terkecil antara realita dengan harapan ada pada aspek empathy, sedangkan yang memiliki kesenjangan terbesar adalah pada aspek reliability. Dalam hal ini, hasil analisis statistik di atas juga dimungkinkan dipengaruhi oleh adanya *outliers* (responden yang memberi jawaban secara ekstrim), sehingga menyebabkan hasil penelitian tidak sesuai dengan hipotesis/teori.

### E. Simpulan

Penelitian berhasil membuktikan bahwa tidak ada perbedaan antara atau kesenjangan antara persepsi layanan pembuatan paspor (realita) dengan harapan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas III Kota

Bekasi dapat dikatakan berkualitas. Hal ini memberi gambaran bahwa Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi sedikit banyak telah mengimplementasikan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pihak Imigrasi dengan sigap telah melakukan perubahan-perubahan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sejalan dengan harapan masyarakat mengingat 2 tahun sebelumnya pelayanan kantor Imigrasi Kota Bekasi banyak dikeluhkan masyarakat.

Berdasarkan penelusuran terhadap aspek atau dimensi pelayanan, aspek atau dimensi empathy merupakan aspek yang paling kecil kesenjangannya, sedangkan yang memiliki kesenjangan terbesar adalah pada aspek reliability. Dalam hal ini, hasil analisis statistik di atas juga dimungkinkan dipengaruhi oleh adanya *outliers* (responden yang memberi jawaban secara ekstrim), sehingga menyebabkan hasil penelitian tidak sesuai dengan hipotesis/teori.

#### **F. Saran**

Hasil penelitian telah membuktikan bahwa tidak ada perbedaan atau kesenjangan antara realita dengan harapan terhadap pelayanan, yang berarti bahwa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi dikatakan berkualitas, namun sebagai peneliti kami memberikan beberapa saran, antara lain:

1. Perlu direalisasikan segera gedung Imigrasi Kota Bekasi yang representatif, letak strategis, aksesibilitasnya mudah (dapat dijangkau angkutan umum) dan memiliki tempat parkir yang memadai.
2. Kantor Imigrasi Kota Bekasi telah memberikan sosialisasi tentang prosedur pelayanan baik melalui brosur maupun lewat poster yang dipasang di lingkungan kantor, namun dari jawaban responden aspek yang kesenjangannya paling besar adalah aspek reliability terutama mengenai prosedur pelayanan. Hal ini mungkin informasi yang selama ini diberikan oleh pihak Imigrasi kurang dapat dipahami sehingga peneliti menyarankan untuk mendesain cara yang lebih mudah dipahami masyarakat, Imigrasi bisa mendesain prosedur secara visual lewat film animasi yang selalu ditayangkan di ruang pelayanan.
3. Pendapat responden menyatakan bahwa proses keluarnya buku paspor sudah lebih cepat dari sebelumnya, namun peneliti berpendapat masih bisa dipercepat lagi dengan menyederhanakan prosedur pembuatan paspor. Peneliti sependapat dengan analisa yang diberikan oleh Wicaksono (2012) bahwa sentralisasi data di Kemenkumham justru menyebabkan proses pelayanan bertambah lama, apalagi

saat proses selesai tetap dilakukan ajudikasi untuk meneliti dokumen yang diajukan oleh pemohon.

4. Pemerintah harus secara serius memikirkan pemanfaatan *single identity* karena hal ini akan mempengaruhi pelayanan administrasi lainnya seperti pembuatan KTP, paspor, SIM dan lain sebagainya, sehingga syarat pelayanan lebih sedikit dan pelayanan menjadi lebih cepat dilakukan.

### Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : PSKK UGM.
- Djoko, Wijono, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan :Teori, Strategi Dan Aplikasi*. Volume 1 & 2.Surabaya: AirlanggaUniversity Press.
- Huseini, Mariani. (1994) "*Penyusunan Strategi Pelayanan Prima, Dalam Perspektif Re-Engineering*".Bisnis & Birokrasi, Jurnal ilmu Administrasi dan Organisasi No.3A/ol.II/September 1994.ISSN.Jakarta.
- Ilyas, Yaslis. (2002) *Kinerja Teori, Penilaian, dan Penelitian*. Depok : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKMUI.
- Irawan, Handi. (2002) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*.Jakarta : Penerbit PT. Elexmedia Komputindo.
- Irawan, Prasetya. (2003) *Logika dan Prosedur Penelitian Pengantar Teori dan Panduan Praktir Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Muda*.Jakarta: STIA LAN Press.
- Irianto, Agus. (2004) *Statistik : Konsep Dasar & Aplikasinya*. Jakarta : Prenada Media.
- Jones, Garet R [et.al].2000 .*Contemporary management*. [s.l]:McGraw-Hill.

- Kasim, Azhar. (1989) *Pengukuran Efektivitas Da/am Organises!*. Jakarta : Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip. (2000) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa: Ors. Benjamin Molan. Revisi ke edisi sepuluh. Jakarta : Penerbit PT. Prenhallindo.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Muhammad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta :BPFE Sarana Indonesia.
- H.A.S. Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahayu, Amy. Y.S. (1997) "*Fenomena Sektor Publik, dan Era Service Quality (SERVQUAL)*" Jurnal Bisnis & Birokrasi / No. 1 / Vol.III/ April /1997.
- Sugiyono.(2003) *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suparmoko, M. (1999) *Metode Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-ilmu Sosial, Ekonomi dan Bisnis)*.Edisi Keempat Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2002) *Manajemen Jasa*.Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tschohl, John with Srave Franzmeibr. (1991) *Achieving Exeleeence Through Customer Service*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Yeremias T. Keban. 2004. *Enam Dimensi Strategis, Administrasi Publik* : Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta :Gaya Media

Yoeti, Oka A. (2000) *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Pradnya Paramita.

Winarno, Surachman. (1985), *Pengantar Penelitian Ilmiah*.Bandung : Tarsito.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. (1990) *Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. New York-Oxford-Sidney : The Free Press A Division of Macmillan, Inc.

Zeithaml, Valarei A., Mary jo Bitnet, 2004, *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The firm*