

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA CILACAP**

Oleh :  
Sutiyani Yoga Iswari, Hardi Warsono, Aloysius Rengga\*)

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos  
1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Understanding the procedures of making the given passport has existed and been good. But less understood by the general population of executives who take care of passport directly on its own, because the procedure is believed to be less obvious, less informative giving rise to confusion. In addition, the perception of the ability of employees in the process of making a passport applicant making a sluggish feel aggrieved. The purpose of this study was to determine the relationship between variables, the procedure is understanding the perceptions of service quality and personnel capacity is partial and simultaneous. Samples are taken using incidental sampling of 95 respondents. The Data obtained were analyzed using rank correlation coefficient method of kendall, kendall and konkordasi coefficient coefficient of determination. The results of this study indicate that there is a positive relationship between the variables, the procedure is understanding the perceptions of service quality and personnel capacity is partial and simultaneous, with the magnitude of the relationship between the variables of understanding the procedure and the perception of the ability of employees to quality service categories include 100% perfect relationship. The suggestion of this research is to improve the quality of service it is necessary the presence of the addition of facilities and infrastructure repair and provide services that are more oriented to the applicant.*

*Keywords : Service quality, understanding procedures, perception ability employees.*

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

Kenyataan bahwa pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan juga transportasi memudahkan orang untuk

melakukan perjalanan dari suatu negara ke negara lain. Peran imigrasi sangat besar dalam mengatur aktivitas tersebut. Fenomena keimigrasian sudah menjadi hal atau perhatian negara-negara di dunia

sejak dahulu, sebab setiap negara mempunyai kedaulatan untuk mengatur lalu lintas yang masuk dan keluar wilayah negaranya untuk berkunjung maupun untuk berdiam sementara. Untuk mengatur keimigrasian, pada tanggal 5 Mei 2011 di Indonesia terdapat peraturan perundang-undangan, yaitu undang-undang nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian. Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih pada hal pelayanan publik dalam pengurusan seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Setiap orang yang ingin melakukan perjalanan antar negara wajib memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara. Dokumen perjalanan yang dimaksud adalah paspor. Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Dalam era reformasi, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Terlebih dalam rangka mewujudkan *Good Governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang dikedepankan pada

penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan.

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik dalam rangka mengevaluasi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menentukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Harapan masyarakat adalah mereka mendapatkan pelayanan yang sama dari Pemerintah melalui instansi-instansinya tanpa melihat status sosial maupun latar belakang mereka.

Harapan masyarakat adalah mereka mendapatkan pelayanan yang sama dari Pemerintah melalui instansi-instansinya tanpa melihat status sosial maupun latar belakang mereka. Pengguna paspor setiap bulannya makin bertambah banyak,

Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik. Ada beragam form paspor yang dikenal, yaitu yang 48 halaman diberikan kepada warga umum dengan masa berlaku 5 tahun, dan paspor 24 halaman yang lazim dipakai Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Tarif pelayanan pembuatan paspor untuk 48 halaman sejumlah Rp. 255.000,- dan 24 halaman sejumlah Rp. 105.000,-.

Pada kantor imigrasi kelas II kota cilacap permasalahan dapat dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan yaitu pada dimensi *tangibles*/ ketampakan fisik, profil pelayanan dan *performance* petugas yang dimiliki masih sangat kurang. Prosedur pelayanan kurang jelas dan informatif sehingga menimbulkan kebingungan. Permasalahan kedua yaitu pada *emphaty*, pemohon mempersepsikan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang ramah. Pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap selalu berusaha dalam memenuhi kebutuhan dari setiap pelanggannya. Tetapi karena jumlahnya yang sangat banyak sedangkan SDM-nya terbatas maka seringkali masyarakat merasa terabaikan. Permasalahan lain terjadi juga pada proses pembuatan yang lamban sehingga pemohon merasa dirugikan. Merujuk kepada masalah keterlambatan pengurusan paspor oleh pemohon terkadang disebabkan terganggunya sistem jaringan. Selama jaringan tidak ada masalah, proses pembuatan paspor hanya

membutuhkan waktu empat hari saja setelah proses pemotretan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat penerimanya. Melihat dan mencermati beberapa masalah di atas, mendasari minat dan perhatian peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul "**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA CILACAP**".

## **I.2 Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat hubungan antara pemahaman pada prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan ( $Y$ ) dalam melayani pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap?
2. Apakah terdapat hubungan antara persepsi kemampuan kerja pegawai ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan ( $Y$ ) dalam melayani pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap ?
3. Apakah terdapat hubungan antara pemahaman pada prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan persepsi kemampuan kerja pegawai ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan ( $Y$ ) dalam melayani pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui hubungan antara variabel pemahaman pada prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dengan variabel kualitas pelayanan ( $Y$ )

- pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap.
- b) Untuk mengetahui hubungan antara variabel persepsi kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan variabel kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap.
  - c) Untuk mengetahui hubungan antara variabel pemahaman prosedur pelayanan ( $X_1$ ), dan variabel persepsi kemampuan pegawai ( $X_2$ ), dengan variabel kualitas pelayanan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap.

#### **I.4 Kerangka Teori**

##### **I.4.1 Teori Yang Mendasari Penelitian**

Teori yang digunakan yaitu “*the triangle of balance in quality service*” oleh Morgan dan Murgotroyd sebagai teori utama dan Total Quality Service oleh fandy tjiptono sebagai teori pendukung. Variabel prosedur pelayanan the triangle of balance in quality service dari sisi prosedur, Total Quality Service dari sisi sistem. Variabel kemampuan kerja the triangle of balance in quality service dari sisi technical dan Total Quality Service dari sisi sumber daya manusia.

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari pelayanan pemberian produk atau jasa, dimana terdapat kesesuaian antara keinginan dan kebutuhan pemberi jasa dengan pelanggan, sehingga dengan puasnya pelanggan akan suatu layanan maka jasa penyedia layanan tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan berkualitas.

2. Prosedur adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara urut tahap demi tahap serta ringkas dan tidak berbelit-belit dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan.
3. Kemampuan pegawai adalah potensi yang dimiliki seorang individu yang bila dibina secara penuh kesungguhan, dalam melaksanakan pekerjaan dapat menghasilkan sesuatu yang optimal.

#### **I.5 HIPOTESIS**

##### **I.5.1 Hipotesis Minor**

- a) Ada hubungan positif antara Pemahaman Prosedur ( $X_1$ ) dengan kualitas pelayanan (Y)
- b) Ada hubungan positif antara Persepsi Kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan (Y)

##### **I.5.2 Hipotesis Mayor**

Terdapat hubungan yang positif antara pemahaman pada prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap.

#### **I.6. Definisi Operasional**

##### **1.6.1. Kualitas Pelayanan (Y)**

Sebagai indikatornya meliputi:

###### **A. Tangibel (Ketampakan fisik)**

- Ketersediaan Ruang Tunggu
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kelengkapan sarana dan prasarana

B. *Reability* (Kompetensi petugas pelayanan)

- Tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan
- Tingkat kepuasan dalam memberikan pelayanan
- Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan
- Tingkat penyesuaian pelayanan terhadap harapan masyarakat

C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- Tingkat kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan
- Tingkat kesiapan pegawai

D. *Assurance* (Kepastian jaminan pelayanan)

- Tingkat kemampuan pegawai dalam bekerja
- Perlakuan yang sama pada setiap pemohon
- Tingkat kesopanan pegawai dalam melayani pemohon

E. *Empati*

- Mendahulukan kepentingan pemohon
- Keramahan petugas dalam pelayanan

**1.6.2. Pemahaman Prosedur Pelayanan ( $X_1$ )**

Sebagai indikatornya meliputi :

- A. Kejelasan tahap-tahap pelayanan
- Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai tahapan pelayanan
  - Pemberian informasi prosedur pelayanan
- B. Kejelasan biaya pelayanan
- Pengetahuan masyarakat mengenai biaya pelayanan
  - Tingkat penyimpangan biaya selama proses pelayanan
- C. Kelancaran arus pekerjaan
- Tingkat kelancaran tahapan pelaksanaan prosedur

**1.6.3. Persepsi Kemampuan Pegawai ( $X_2$ )**

Sebagai indikatornya meliputi :

- A. Kemampuan teknis
- Tingkat keterampilan dalam menggunakan peralatan kantor
- B. Kemampuan berinteraksi
- Tingkat kemampuan pegawai berkomunikasi
  - Tingkat kemampuan pegawai dalam menghadapi pengaduan atau keluhan pemohon
- C. Kemampuan konseptual, diukur dengan:
- Tingkat kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan
  - Tingkat kemampuan pegawai dalam menerima dan menanggapi informasi

**I.6. Metodologi Penelitian**

Tipe penelitian yaitu eksplanatori. Populasi jumlah pemohon mulai bulan Oktober-Desember 2012. Teknik pengambilan sample dengan sampling insidental berdasarkan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 95 orang. Metode pengumpulan data data primer dengan Kuestioner dan data sekunder dengan Buku, Koran, Majalah, Media Elektronik. Skala pengukuran dengan skala Ordinal dimana untuk skor yang mendukung pertanyaan diberi nilai 3 dan 4 dan untuk skor yang tidak mendukung pertanyaan diberi nilai 1 dan 2. Analisis data menggunakan Koefisien korelasi Rank Kendall, Koefisien Konkordansi Kendall, Koefisien Determinasi

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Variabel Kualitas Pelayanan:  
Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap tergolong baik dan sangat baik. Pernyataan ini diketahui dari 81 responden atau 85,3% menyatakan baik dan 14 responden atau 14,7% menyatakan sangat baik. Hal ini dilihat dari indikator tingkat keramahan petugas, kesopanan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat ketelitian, tingkat kepuasan terhadap petugas, tingkat kecepatan petugas, kemudahan dalam mendapat pelayanan, kenyamanan saat menunggu antrian, dan ketersediaan ruang tunggu.

Variabel Pemahaman  
Prosedur :

Hasil perhitungan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa pemahaman prosedur pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap tergolong baik. Pernyataan ini didukung oleh 87 responden atau 91,6% menyatakan baik, dan 3 responden atau 3,15% menyatakan pemahaman prosedur pelayanan sangat baik. Namun 5 responden atau 5% menyatakan bahwa pemahaman prosedur pelayanan kurang baik. Hal ini dilihat dari indikator pemahaman prosedur yaitu kurangnya pengetahuan tahapan pelayanan paspor, kurangnya pengetahuan tentang biaya pelayanan, adanya biaya tambahan yang dikenakan kepada pemohon.

Variabel Persepsi  
Kemampuan Pegawai :

Berdasarkan hasil penelitian tentang persepsi kemampuan pegawai diketahui bahwa secara keseluruhan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap memiliki kemampuan yang baik dalam

memberikan pelayanan kepada pemohon paspor, pernyataan ini didukung oleh 79 responden atau 83,1% bahkan 16 responden atau 16,9% menyatakan sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator persepsi kemampuan pegawai yaitu tingkat kemampuan dalam menggunakan peralatan kantor, kemampuan pegawai berkomunikasi, kemampuan pegawai dalam menghadapi pengaduan atau keluhan pemohon, kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan dan kemampuan pegawai dalam menerima dan menanggapi informasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan manual, maka ditemukan harga Z hitung sebesar 5,545, sedangkan harga Z-tabel pada taraf signifikansi 5% ( $Z_{t5\%}$ ) sebesar 1,645. Hasil konsultasi menunjukkan harga Z-hitung ( $5,545 > Z_{t5\%} (1,645)$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan **“Ada hubungan positif antara pemahaman prosedur dengan kualitas pelayanan”** dapat diterima dengan keamatan yang signifikan. Berarti semakin baik atau tinggi pemahaman prosedur yang dimiliki oleh aparat pelaksana, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Begitu pula sebaliknya dimana semakin rendahnya pemahaman prosedur yang dimiliki oleh aparat pelaksana, maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa hubungan tingkat pemahaman prosedur dengan kualitas pelayanan adalah sebesar 14,89%

Berdasarkan perhitungan manual, maka ditemukan harga Z hitung sebesar 7,528, sedangkan harga Z-tabel pada taraf signifikansi 5% ( $Z_{t5\%}$ ) sebesar 1,645. Hasil konsultasi menunjukkan harga Z-hitung ( $7,528$ )  $>$   $Z_{t5\%}$  ( $1,645$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “**Ada hubungan positif antara persepsi kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan**” dapat diterima dengan keceratan yang signifikan. Berarti semakin baik atau tinggi kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, maka akan semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan. Begitu pula sebaliknya dimana semakin rendahnya kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan. dapat disimpulkan bahwa hubungan tingkat kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan sebesar 27,45%.

Antara variabel pemahaman prosedur, persepsi kemampuan pegawai dan kualitas pelayanan terdapat hubungan yang sangat signifikan dengan arah positif. variasi yang terjadi pada kualitas pelayanan disebabkan adanya kontribusi dari variabel pemahaman prosedur dan kemampuan pegawai secara bersama sama (simultan) sebesar 100%.

## **SARAN**

Variabel pemahaman prosedur lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, Pernyataan ini didukung 4 orang responden (4,2%) menyatakan kurang mengetahui tahapan pelayanan, 1 orang responden (1,1%) menyatakan pemberian informasi prosedur

pelayanan tidak jelas, 3 responden (3,2%) kurang mengetahui tentang biaya pelayanan, 1 responden (1,1%) menyatakan tingkat prosedur kurang lancar dan 1 responden (1,1%) menyatakan prosedur tidak lancar. Dapat dilihat dari indikator pemahaman prosedur yaitu kurangnya pengetahuan tahapan pelayanan paspor, kurangnya pengetahuan tentang biaya pelayanan, adanya biaya tambahan yang dikenakan kepada pemohon. Kurangnya pemahaman para pemohon paspor terhadap prosedur pelayanan dapat diatasi dengan memberikan penyuluhan intensif tentang tahap-tahapan pelayanan dan kejelasan biaya pelayanan pembuatan paspor pada masyarakat dalam lingkup wilayah Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap, sehingga tidak ada lagi keluhan masyarakat tentang biaya dan kepastian dokumen yang kurang jelas.

Variabel persepsi kemampuan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, didukung oleh indikator tingkat kemampuan dalam menggunakan peralatan kantor, kemampuan pegawai berkomunikasi, kemampuan pegawai dalam menghadapi pengaduan atau keluhan pemohon, kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan dan kemampuan pegawai dalam menerima dan menanggapi informasi. Secara keseluruhan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik, hanya perlu ditingkatkan kemampuan teknis, kemampuan berinteraksi, dan kemampuan konseptual sehingga dapat

memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan tergolong baik dan sangat baik. Dilihat dari indikator tingkat keramahan petugas, mendahulukan kepentingan pemohon, perlakuan dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kesiapan dalam memberikan pelayanan, respon terhadap keluhan, tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat ketelitian, tingkat kecepatan petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan dalam mendapat pelayanan, kenyamanan saat menunggu antrian, dan ketersediaan ruang tunggu. Guna meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya penambahan sarana dan prasana, mempersiapkan setiap pegawai untuk memberikan pelayanan secara maksimal dan memberikan pelayanan yang lebih berorientasi kepada pemohon pembuat paspor dengan respon positif pada setiap keluhan yang disampaikan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

#### DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisla
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Keenam. Jakarta: Rineka Cipta
- Munir, R. 2000. *"Migrasi" dalam Lembaga Demografi FEUI, Dasar-dasar Demografi*.

Jakarta: Lembaga Penerbit UI

- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nurgiyantoro, dkk. 2002. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Raharjanta, Restu Perdana. 2011. *Skripsi Kualitas Pelayanan PT. POS Dalam Pendistribusian Bantuan Langsung Tunai Di Kecamatan Juwana Kabupaten Pati*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk, Dwiyanto Agus. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS
- Syaphi, Inu Kencana. 2005. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Non Buku :
- <http://hukumpedia.com/>, diakses 14 April 2012
- [http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_teorinya\\_menurut\\_para\\_ahli\\_info502.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_teorinya_menurut_para_ahli_info502.html) , diakses 14 April 2012