

BAB V

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PASPOR

PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI DUMAI

Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut. Jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut tetapi sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak memuaskan.

Kepentingan organisasi publik melaksanakan pelayanan sesuai tuntutan masyarakat, senantiasa mengacu pada aturan pelayanan publik yang telah ditetapkan pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh setiap organisasi publik.

Kantor Imigrasi yang selanjutnya disebut dengan Kanim adalah unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan. Pelayanan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Selanjutnya dalam bab ini penulis akan membahas data-data yang diperoleh dari hasil penelitian pada pihak pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dan masyarakat yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini untuk memberikan tanggapan tentang Kualitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

A. Identitas Responden

Sebelum penulis menganalisa lebih jauh hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, penulis terlebih dahulu akan menampilkan identitas responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana latar belakang responden yang dijadikan objek penelitian ini.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin atau *gender* merupakan hal yang wajar dalam organisasi atau masyarakat. Kemampuan dari setiap individu baik laki-laki maupun perempuan sudah tidak jauh berbeda. Hal ini terbukti banyaknya kaum perempuan yang ikut andil di dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan organisasi, individu baik laki-laki maupun perempuan dituntut mampu bekerja sama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	24	63	87	57%
2	Perempuan	9	57	66	43%
Jumlah		33	120	153	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat dijelaskan, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 87 Orang (57%), terdiri dari 24 pegawai dan 63 dari masyarakat. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 66 Orang (43%), yang terdiri dari 9 pegawai dan 57 masyarakat.

2. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang membuat kemampuan dan keterampilan seseorang bertambah atau berkurang. Hal ini tentu menjadi perhatian setiap organisasi maupun individu dalam masyarakat, dimana umur yang berbeda pada masa produktif akan memberikan kontribusi yang besar dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sedangkan sebaliknya dimana umur sudah melewati masa produktif akan memperkecil kemungkinan mencapai tujuan secara maksimal.

Pada penelitian ini penulis membedakan tingkat umur responden, untuk lebih jelasnya perbedaan berdasarkan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	21-30 Tahun	14	24	38	24,8%
2	31-40 Tahun	13	36	49	32,1%
3	41-50 Tahun	5	41	46	30,1%
4	51-60 Tahun	1	19	20	13%
Jumlah		33	120	153	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat dilihat, responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 38 Orang (24,8%) terdiri dari 14 pegawai dan 24 masyarakat, responden berusia 31-40 tahun berjumlah 49 Orang (32,1%) terdiri dari 13 pegawai dan 36 masyarakat, responden berusia 41-50 tahun berjumlah 46 Orang (30,1%) terdiri dari 5 pegawai dan 41 masyarakat, untuk responden berusia 51-60 tahun berjumlah 20 Orang (13%) terdiri dari 1 pegawai dan 19 masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat tingkat umur yang dominan sebagai responden dalam penelitian ini adalah berusia 31-40 tahun yang berjumlah 49 Orang dengan persentase 32,1% dari total 153 responden.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan sangat berpengaruh karena semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki maka pola berpikir akan semakin tinggi pula dalam memahami suatu bentuk pelayanan. Untuk lebih jelas identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Strata Dua (S2)	1	6	7	4,6%
2	Strata Satu (S1)	16	28	44	28,7%
3	Diploma III (DIII)	3	15	18	11,8%
4	SMA Sederajat	13	71	84	54,9%
Jumlah		33	120	153	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat dilihat, tingkat pendidikan responden untuk Strata Dua (S2) berjumlah 7 Orang (4,6%) terdiri dari 1 pegawai dan 6 masyarakat, Strata Satu (S1) berjumlah 44 Orang (28,7%) terdiri dari 16 pegawai dan 28 masyarakat, Diploma III (DIII) berjumlah 18 Orang (11,8%) terdiri dari 3 pegawai dan 15 masyarakat, SMA/Sederajat berjumlah 84 Orang (54,9%) terdiri dari 13 pegawai dan 71 masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat tingkat pendidikan responden yang dominan dalam penelitian ini adalah SMA/Sederajat berjumlah 84 Orang dengan persentase (54,9%).

B. Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dalam memberikan pelayanan paspor seperti yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Dumai dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa

dan fasilitas. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Penelitian dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang terjadi. Dalam bab ini akan dianalisis data yang telah diperoleh dari lokasi penelitian dan akan diinterpretasikan untuk menjawab atas permasalahan yang telah dikemukakan.

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan tentang Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai akan dilihat dari variabel penelitian. Adapun variabel penelitian tersebut akan di analisis melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

Yang dimaksud dengan *tangible* (berwujud) dalam penelitian ini adalah kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Untuk melihat *tangible* (berwujud) dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan yang

cepat, dipermudah dalam segala urusan yang diperlukan serta dapat dijangkau dan tidak menyulitkan dalam hal kepengurusan.

b. Terdapatnya proses layanan tempat dalam melakukan pelayanan

Tempat pelayanan yang bersih dan nyaman merupakan salah satu indikator yang kerap dipertanyakan. Kondisi lingkungan kerja merupakan hal yang sangat mempengaruhi produktivitas pegawai. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kualitas kondisi lingkungan kerja adalah dengan menjaga kebersihan lingkungan kerja.

c. Terdapatnya ketersediaan fasilitas tempat pelayanan saat pemohon berada diruang tunggu

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses pelayanan, bahwa kualitas pelayanan tersebut juga di dukung dengan sarana dan prasarana yang menjadi standar dari suatu instansi terkait sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kemampuan proses pelayanan. Kurangnya sarana dan prasarana bagi beberapa tempat pelayanan merupakan permasalahan yang harus segera diatasi karena dapat menghambat keberhasilan proses pelayanan bagi masyarakat.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai *tangible* (berwujud) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4
Tanggapan Responden terhadap *Tangible* (Berwujud) pada
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

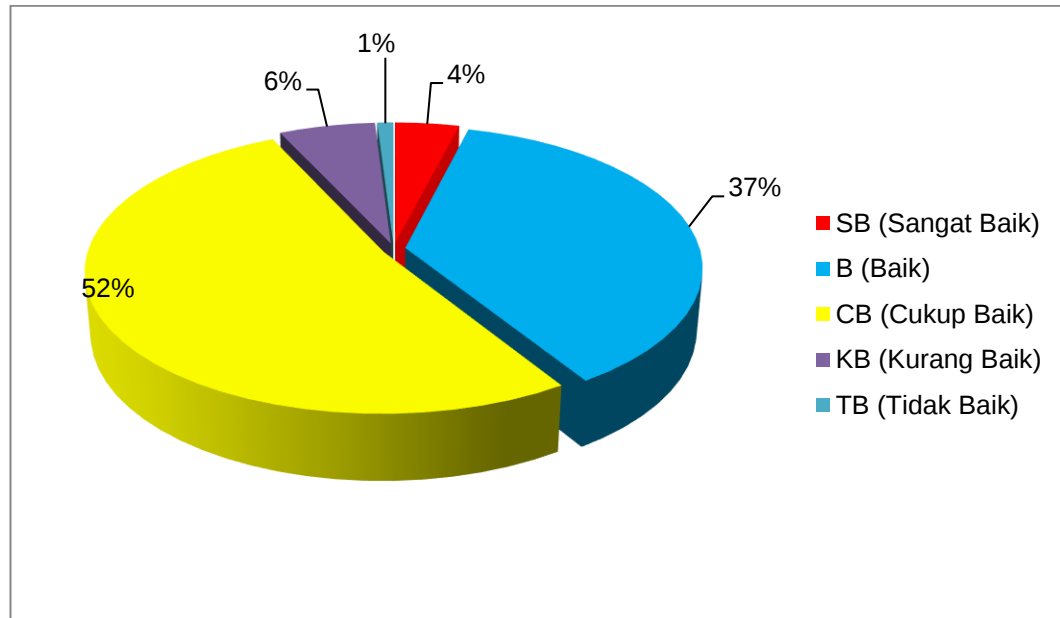
No.	Sub Indikator	Kriteria Indikator						Jumlah
		F/S	SB	B	CB	KB	TB	
1.	Terdapatnya kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan.	Frek	4	51	91	6	1	153
		Skor	20	204	273	12	1	510
2.	Terdapatnya proses layanan tempat dalam melakukan pelayanan.	Frek	9	61	67	16	0	153
		Skor	45	244	201	32	0	522
3.	Terdapatnya ketersediaan fasilitas tempat pelayanan saat pemohon berada diruang tunggu.	Frek	7	60	79	7	0	153
		Skor	35	240	237	14	0	526
TOTAL		Frek	20	172	237	29	1	459
			4%	37%	52%	6%	1%	100%
		Skor	100	688	711	58	1	1.558

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator *tangible* (berwujud) dapat dikategorikan **Baik**, berdasarkan dari keseluruhan total skor untuk tanggapan responden terhadap indikator *tangible* (berwujud) adalah 1.558.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *tangible* (berwujud) maka berdasarkan skor yang diperoleh maka dapat dilihat diagram berikut ini:

Diagram V.1
Persentase Tanggapan Responden terhadap *Tangible* (Berwujud)
pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

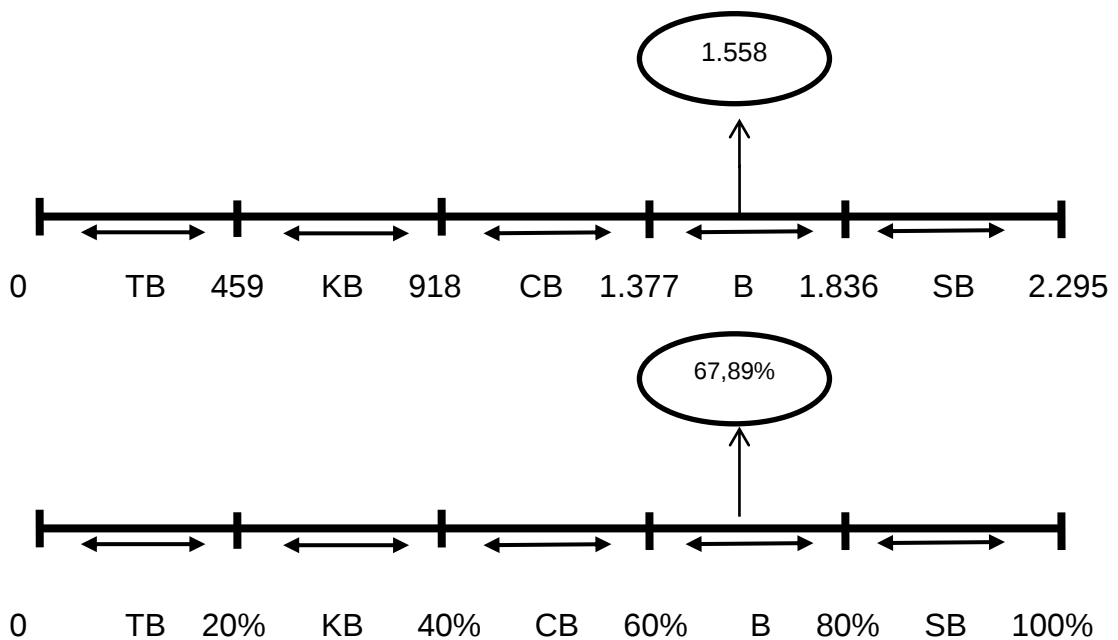


Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa hasil penelitian terhadap indikator *tangible* (berwujud) dari 153 responden menunjukkan hasil yang menyatakan SB (Sangat Baik) sebanyak 4%, sementara yang menyatakan B (Baik) sebanyak 37% sedangkan terdapat 52% yang menyatakan CB (Cukup Baik), 6% menyatakan KB (Kurang Baik) dan terdapat 1% yang menyatakan TB (Tidak Baik).

Secara keseluruhan dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *tangible* (berwujud), dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan skor berjumlah 1.558.

Selanjutnya berdasarkan penjelasan indikator diatas, dapat dilihat rentang skor indikator *tangible* (berwujud) melalui Garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *tangible* (berwujud) dapat dikategorikan **Baik**, dengan total keseluruhan skor berjumlah 1.558 dan persentase 67,89% berada pada garis pada interval 1.378-1.836.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Yang dimaksud dengan *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini adalah seperti kinerja pegawai sesuai prosedur, mampu dan ahli menggunakan alat bantu, jangka waktu pengurusan cepat, akurat dan terpercaya.

Untuk melihat prosedur pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya kecakapan pegawai dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan melalui M-Paspor maupun Walk-In

Kompetensi yang dimiliki oleh setiap orang memiliki peranan yang penting terhadap efektivitas pelaksanaan berbagai tugas pekerjaan. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pegawai adalah kemampuan, pengetahuan dan keahlian untuk melakukan sesuatu secara efisien dan efektif.

Layanan percepatan paspor jadi di hari yang sama adalah salah satu upaya Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan layanan ini, pemohon dapat mengajukan permohonan paspor pada pagi hari dan mendapatkan paspor pada sore harinya.

- b. Terdapatnya keahlian pegawai dalam menggunakan sistem layanan elektronik dalam proses pelayanan

Pegawai dalam suatu organisasi memiliki kemampuan yang beragam, dilihat dari sektor-sektor ataupun divisi yang ditempatinya. Perkembangan dibidang keterampilan dan pengalaman kerja membuat organisasi harus semakin peka dalam peningkatan kualitas sumber daya yang dimilikinya. Bagi pegawai yang mempunyai keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Keahlian seseorang tercermin dengan seberapa baik seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan yang spesifik, seperti mengoperasikan

suatu peralatan (fasilitas ruangan), berkomunikasi efektif atau mengimplementasikan suatu strategi bisnis.

c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses layanan sesuai SOP

Dalam proses pelayanan publik pastilah memiliki prosedur pelayanan. Aparatur yang membidangi pelayanan harus menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur atau standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP/standar operasional prosedur yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menerbitkan pekerjaan sehingga proses pengurusan pelayanan berjalan dengan mudah.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai *reliability* (kehandalan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden terhadap *Reliability* (Kehandalan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

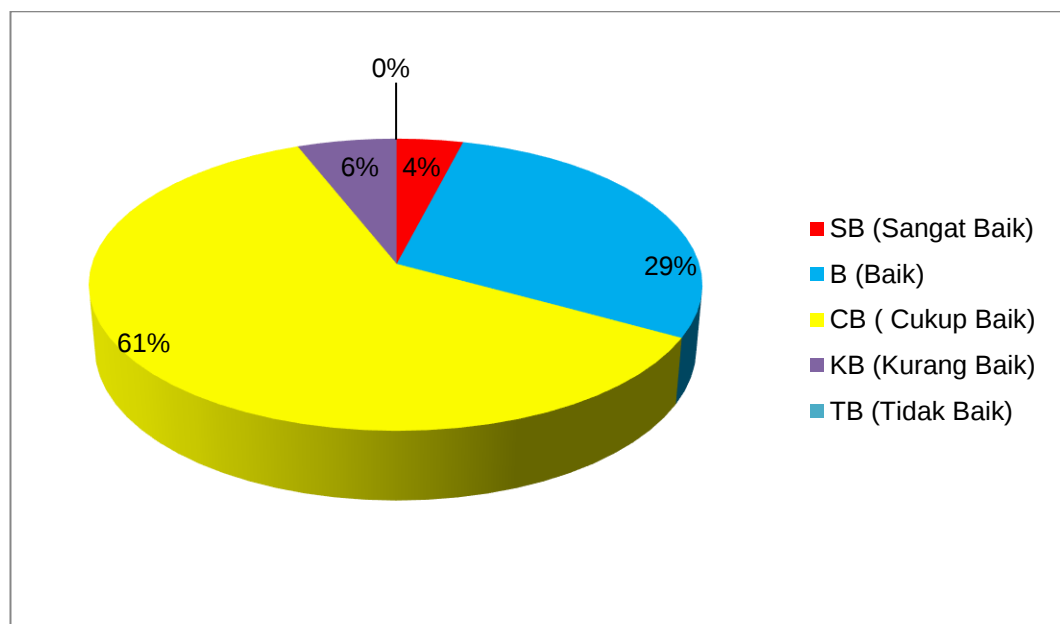
No.	Sub Indikator	Kriteria Indikator						Jumlah
		F/S	SB	B	CB	KB	TB	
1.	Terdapatnya kecakapan pegawai dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan melalui M-Paspor maupun Walk-In.	Frek	4	46	90	13	0	153
		Skor	20	184	270	26	0	500
2.	Terdapatnya keahlian pegawai dalam menggunakan sistem layanan elektronik dalam proses pelayanan.	Frek	9	38	96	10	0	153
		Skor	45	152	288	20	0	505
3.	Terdapatnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses layanan sesuai SOP.	Frek	5	51	92	5	0	153
		Skor	25	204	276	10	0	515
TOTAL		Frek	18	135	278	28	0	459
			4%	29%	61%	6%	0%	100%
		Skor	90	540	834	56	0	1.520

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator *reliability* (kehandalan) dapat dikategorikan **Baik**, berdasarkan dari keseluruhan total skor untuk tanggapan responden terhadap indikator *reliability* (kehandalan) adalah 1.520.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *reliability* (kehandalan) maka berdasarkan skor yang diperoleh maka dapat dilihat diagram berikut ini:

Diagram V.2
Persentase Tanggapan Responden terhadap *Reliability* (Kehandalan)
Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai



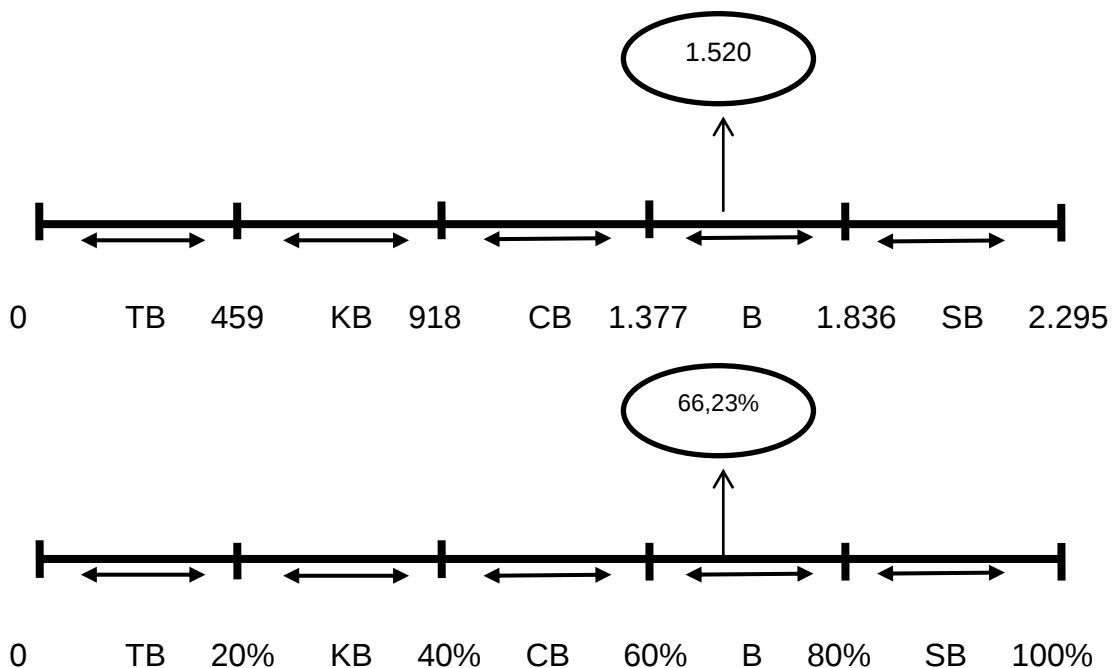
Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa hasil penelitian terhadap indikator *reliability* (kehandalan) dari 153 responden menunjukkan hasil yang menyatakan SB (Sangat Baik) 4%, sementara yang menyatakan B (Baik) sebanyak 29% sedangkan terdapat 61% yang

menyatakan CB (Cukup Baik), 6% yang menyatakan KB (Kurang Baik) dan tidak ada satupun dari responden menyatakan TB (Tidak Baik).

Secara keseluruhan dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *reliability* (kehandalan), dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan skor berjumlah 1.520.

Selanjutnya berdasarkan penjelasan indikator diatas, dapat dilihat rentang skor indikator *reliability* (kehandalan) melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *reliability* (kehandalan) dapat dikategorikan **Baik**, dengan total keseluruhan skor berjumlah 1.520 dan persentase 66,23% berada pada garis pada interval 1.378-1.836.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yang dimaksud dengan *responsiveness* (ketanggapan) dalam penelitian ini adalah respon yang baik, ketepatan dalam pelayanan, kecepatan menyelesaikan pekerjaan dan cepat tanggap pegawai dalam penanganan keluhan masyarakat.

Untuk melihat *responsiveness* (ketanggapan) dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Responsivitas pegawai terlihat dari bagaimana sikap pegawai terhadap masyarakat yang dilayani dan sikap pegawai terhadap keluhan yang datang dari masyarakat. Ketika melayani masyarakat, pegawai harus menunjukkan sikap yang ramah, dan juga para pegawai harus berusaha melayani masyarakat dengan bertutur kata yang baik, menunjukkan rasa empati dengan memberikan penjelasan yang benar, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dan apabila terdapat keluhan yang masuk dari masyarakat, pegawai berusaha untuk meresponnya dengan segera.

- b. Adanya pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan merupakan yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan. Pelayanan cepat menentukan kepuasan masyarakat. Untuk itu dibutuhkan pegawai yang cakap dan mampu dalam mengerjakan dan menyelesaikan setiap proses pengurusan dengan cepat dan mudah kepada masyarakat yang mengajukan permohonan, kemampuan proses pengajuan permohonan dengan cepat dapat dijadikan sebagai acuan mengukur

kemampuan pegawai dalam proses pengurusan administrasi berjalan dengan lancar sehingga masyarakat tidak lama menunggu.

- c. Adanya pegawai merespon setiap keluhan pemohon yang melakukan pelayanan

Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Berbagai pelayanan publik memang kerap kali dirasa masih memiliki kekurangan, bahkan sampai gagal berfungsi. Hal terpenting dalam mengelola pengaduan masyarakat adalah kecepatannya dalam merespon dan menindaklanjuti suatu pengaduan, dan ini merupakan cerminan dari baik buruknya unit pelayanan pengaduan di suatu instansi. Indikator keberhasilan yang ideal dari suatu unit layanan pengaduan adalah jika jumlah pengaduan semakin berkurang untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai *responsiveness* (ketanggapan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel V.6
Tanggapan Responden terhadap *Responsiveness* (Ketanggapan)
pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

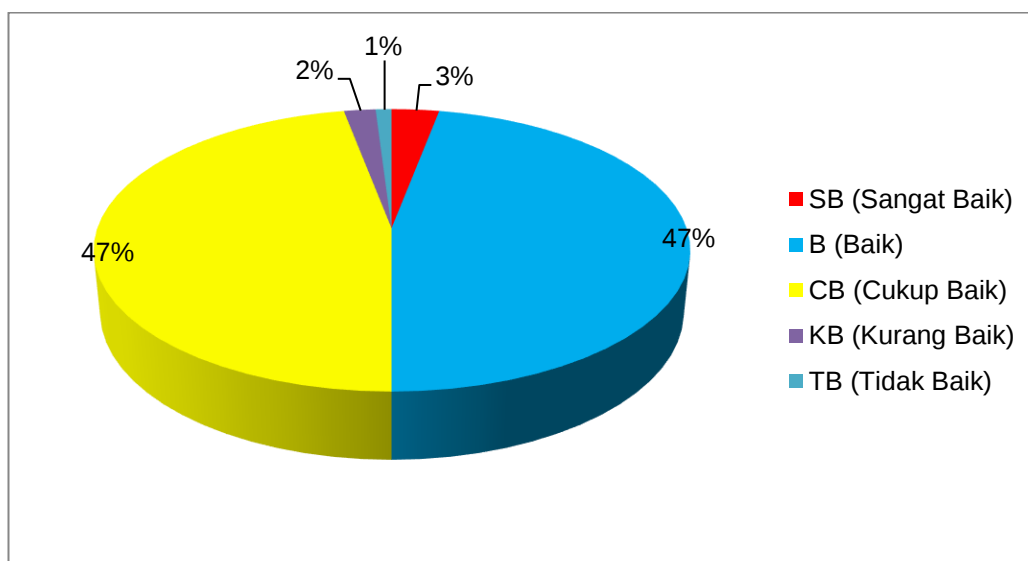
No.	Sub Indikator	Kriteria Indikator						Jumlah
		F/S	SB	B	CB	KB	TB	
1.	Terdapatnya kemampuan pegawai dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.	Frek	4	72	71	5	1	153
		Skor	20	288	213	10	1	532
2.	Adanya pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.	Frek	3	72	76	1	1	153
		Skor	15	288	228	2	1	534
3.	Adanya pegawai merespon setiap keluhan pemohon yang melakukan pelayanan.	Frek	5	70	72	5	1	153
		Skor	25	280	216	10	1	532
TOTAL		Frek	12	214	219	11	3	459
			3%	47%	47%	2%	1%	100%
		Skor	60	856	657	22	3	1.598

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan) dapat dikategorikan **Baik**, berdasarkan dari keseluruhan total skor untuk tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan) adalah 1.598.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan) maka berdasarkan skor yang diperoleh maka dapat dilihat diagram berikut ini:

Diagram V.3
Persentase Tanggapan Responden terhadap *Responsiveness*
(Ketanggapan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai



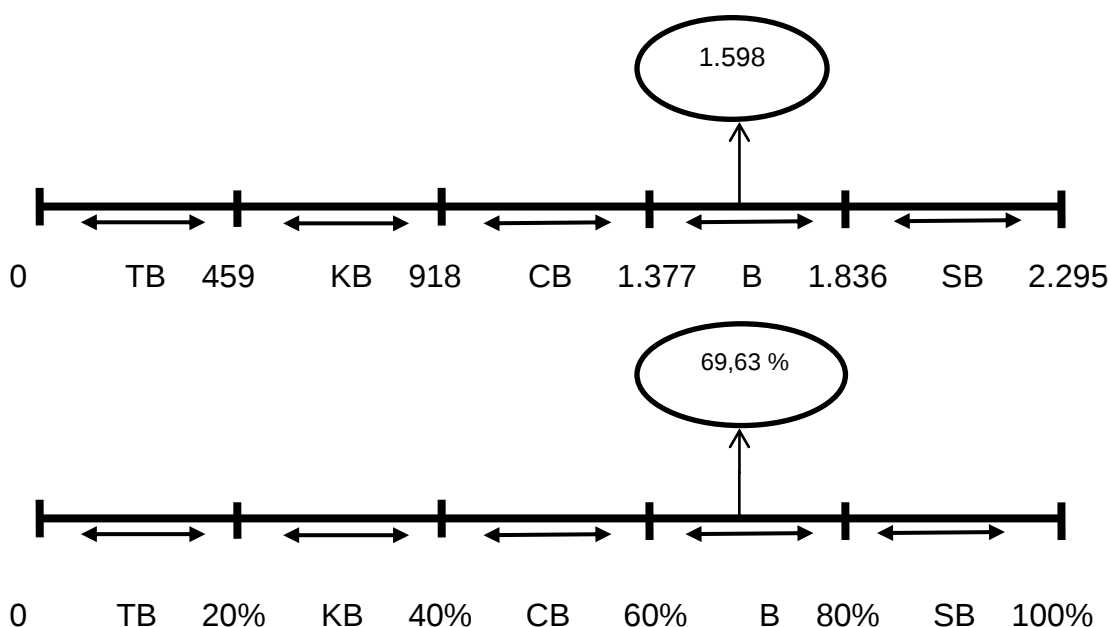
Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa hasil penelitian terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan) dari 153 responden menunjukan hasil yang menyatakn SB (Sangat Baik) 2%, sementara yang menyatakan B (Baik) sebanyak 47% sedangkan terdapat 47% yang

menyatakan CB (Cukup Baik), 2% menyatakan KB (Kurang Baik) dan terdapat 1% yang menyatakan TB (Tidak Baik).

Secara keseluruhan dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan) dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan skor berjumlah 1.598.

Selanjutnya berdasarkan penjelasan indikator diatas, dapat dilihat rentang skor indikator *responsiveness* (ketanggapan) melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *responsiveness* (ketanggapan) dapat dikategorikan **Baik**, dengan total keseluruhan skor berjumlah 1.598 dan persentase 69,63% berada pada garis pada interval 1.378-1.836.

4. Assurance (Jaminan)

Yang dimaksud dengan Assurance (Jaminan) dalam penelitian ini adalah seperti kemudahan prosedur, biaya dan waktu yang pasti.

Untuk melihat *Assurance* (Jaminan) dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Disiplin waktu menjadi salah satu bentuk disiplin yang paling utama. Pelayanan yang tepat waktu tidak dapat dipisahkan dari sikap disiplin pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu masuk jam kerja, pada jam istirahat kerja maupun akhir dari jam kerja. Dalam melayani masyarakat diharapkan pegawai harus berada tepat waktu sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.

b. Adanya pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat tentunya ada produk yang dihasilkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan yang berupa dokumen yang dibutuhkan masyarakat guna melengkapi baik itu administrasi kependudukan maupun yang bersifat izin dan sebagainya. Oleh karena itu dokumen yang dikeluarkan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku supaya tidak terjadi kesalahpahaman terhadap legalitas produk yang dihasilkan.

c. Adanya pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam melaksanakan pengurusan, penetapan biaya harus disesuaikan dengan aturan atau standar yang ditentukan, dengan adanya penetapan biaya sesuai dengan aturan maka masyarakat bisa

mengetahui jumlah biaya yang dikenakan dalam pengurusan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan jenis pengurusannya. Sehingga masyarakat tidak dibebankan dengan biaya pelayanan yang melebihi standar yang sudah ditetapkan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai *assurance* (jaminan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden terhadap *Assurance* (Jaminan) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

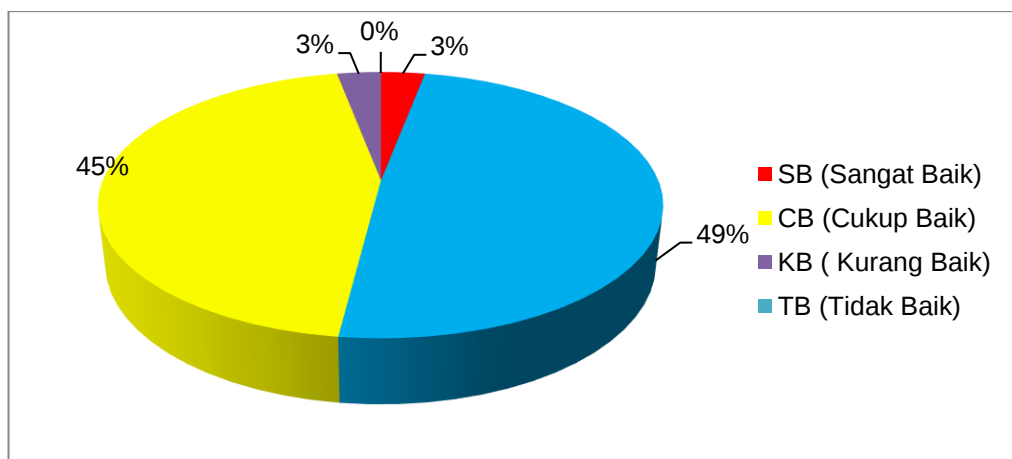
No.	Sub Indikator	Kriteria Indikator						Jumlah
		F/S	SB	B	CB	KB	TB	
1.	Adanya pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.	Frek	5	73	71	4	0	153
		Skor	25	292	213	8	0	538
2.	Adanya pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.	Frek	7	68	70	8	0	153
		Skor	35	272	210	16	0	533
3.	Adanya pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	Frek	4	82	63	4	0	153
		Skor	20	328	189	8	0	545
TOTAL		Frek	16	223	204	16	0	459
			3%	49%	45%	3%	0%	100%
		Skor	80	892	612	32	0	1.616

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator *assurance* (jaminan) dapat dikategorikan **Baik**, berdasarkan dari keseluruhan total skor untuk tanggapan responden terhadap indikator *assurance* (jaminan) 1.616.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *assurance* (jaminan) maka berdasarkan skor yang diperoleh maka dapat dilihat diagram berikut ini:

Diagram V.4
Persentase Tanggapan Responden terhadap Assurance (Jaminan)
pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

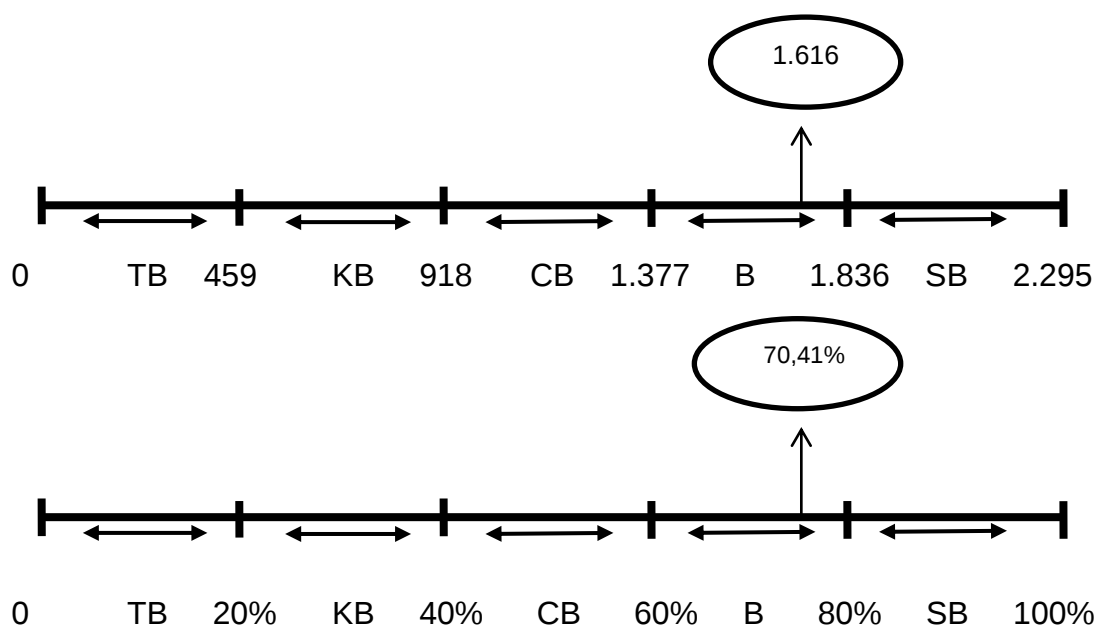


Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat hasil penelitian terhadap indikator *assurance* (jaminan) dari 153 responden menunjukkan hasil yang menyatakan SB (Sangat Baik) 3%, sementara yang menyatakan B (Baik) sebanyak 49% sedangkan terdapat 45% yang menyatakan CB (Cukup Baik), 3% menyatakan KB (Kurang Baik) dan tidak ada satupun dari responden yang menyatakan TB (Tidak Baik).

Secara keseluruhan dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *assurance* (jaminan) dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan skor berjumlah 1.616.

Selanjutnya berdasarkan penjelasan indikator diatas, dapat dilihat rentang skor indikator *assurance* (jaminan) melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *assurance* (jaminan) dapat dikategorikan **Baik**, dengan total keseluruhan skor berjumlah 1.616 dan persentase 70,41% berada pada garis pada interval 1.378-1.836.

5. *Empathy* (Empati)

Yang dimaksud dengan *Empathy* (Empati) dalam penelitian ini adalah keramahan pegawai, sopan santun pegawai dan pegawai subjektif.

Untuk melihat *Empathy* (Empati) dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapatnya pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)

Bersikap adil sangat penting untuk diterapkan dalam segala situasi, pegawai wajib bersikap netral. tugas utama pegawai adalah pelayanan publik harus diberikan secara adil dan tidak memihak.

Perubahan besar akan dapat terjadi ketika tercipta pegawai yang bersikap profesional dalam melaksanakan kewajiban sebagai pelayan masyarakat.

b. Adanya pegawai mendahulukan kepentingan pemohon

Pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, mendahulukan kepentingan pemohon sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

c. Adanya pegawai memahami kebutuhan pemohon secara spesifik

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan masyarakat yang efisien dan responsif. Dimana pemerintah menjadi tumpuan masyarakat terhadap urusan administratif yang bersifat kewajiban sebagai sipil. Pegawai harus mampu memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai *Empathy* (Empati) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.8
Tanggapan Responden terhadap *Empathy* (Empati) pada Kantor
Imigrasi Kelas I TPI Dumai

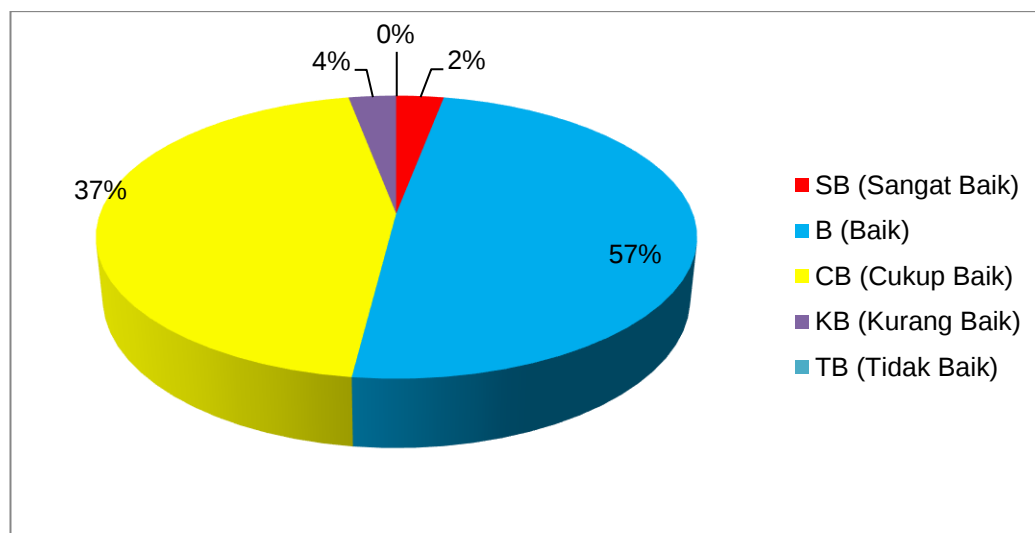
No.	Sub Indikator	Kriteria Indikator						Jumlah
		F/S	SB	B	CB	KB	TB	
1.	Terdapatnya pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).	Frek	3	87	58	5	0	153
		Skor	15	348	174	10	0	547
2.	Adanya pegawai mendahulukan kepentingan pemohon.	Frek	4	88	50	10	1	153
		Skor	20	352	150	20	1	543
3.	Adanya pegawai memahami kebutuhan pemohon secara spesifik.	Frek	2	87	60	4	0	153
		Skor	10	348	180	8	0	546
TOTAL		Frek	9	262	168	19	1	459
			2%	57%	37%	4%	0%	100%
		Skor	45	1048	504	38	1	1.636

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.2 di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator *empathy* (empati) dapat dikategorikan **Baik**, berdasarkan dari keseluruhan total skor untuk tanggapan responden terhadap indikator *empathy* (empati) adalah 1.636.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator *empathy* (empati) maka berdasarkan skor yang diperoleh maka dapat dilihat diagram berikut ini:

Diagram V.5
Tanggapan Responden terhadap *Empathy* (Empati) pada Kantor
Imigrasi Kelas I TPI Dumai

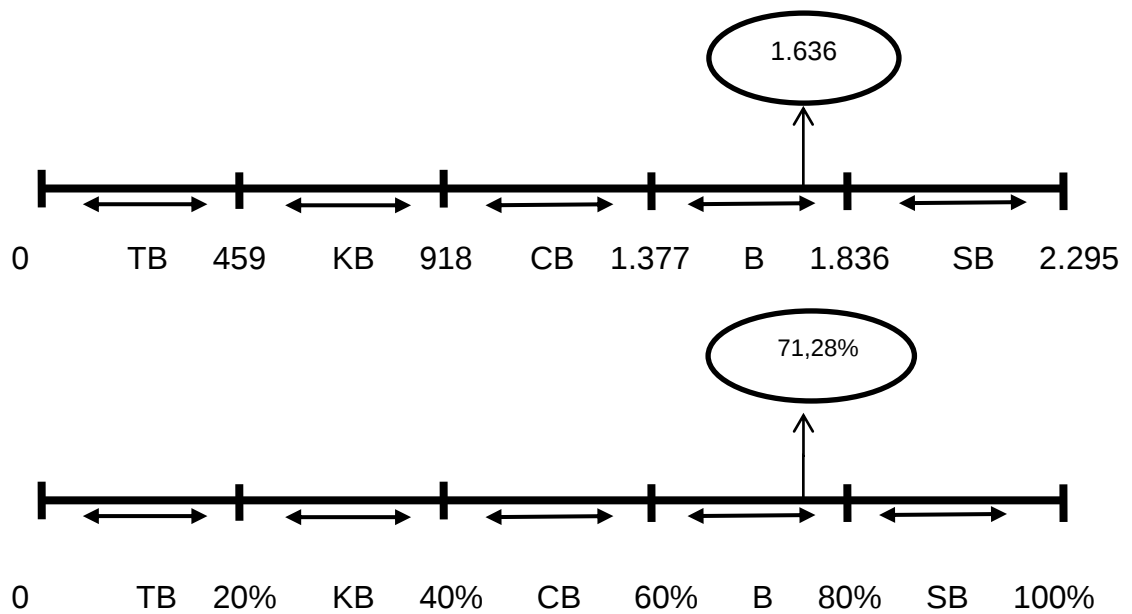


Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa hasil penelitian terhadap indikator *empathy* (empati) dari 153 responden menunjukkan hasil yang menyatakan SB (Sangat Baik) 2%, sementara yang menyatakan B (Baik) sebanyak 57% sedangkan terdapat 37% yang menyatakan CB (Cukup Baik), 4% yang menyatakan KB (Kurang Baik) dan tidak ada satupun dari responden yang menyatakan TB (Tidak Baik).

Secara keseluruhan dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *empathy* (empati) dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan skor berjumlah 1.636.

Selanjutnya berdasarkan penjelasan indikator diatas, dapat dilihat rentang skor indikator *empathy* (empati) melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dilihat tanggapan dari 153 responden terhadap indikator *empathy* (empati) dapat dikategorikan **Baik**, dengan total keseluruhan skor berjumlah 1.636 dan persentase 71,28% berada pada garis pada interval 1.378-1.836.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.9
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan pada
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

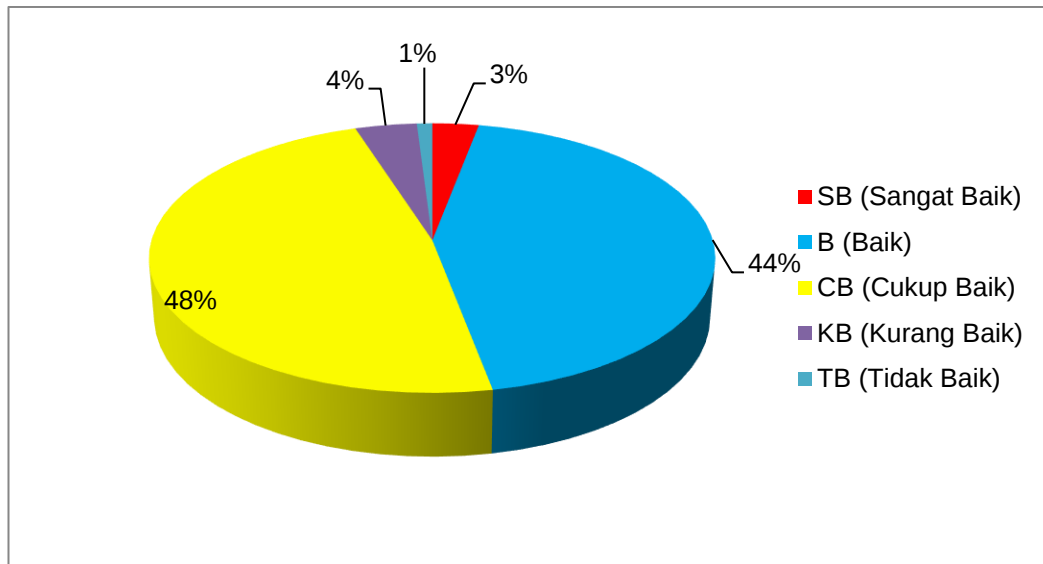
No.	Sub Indikator	Kriteria Indikator						Jumlah
		F/S	SB	B	CB	KB	TB	
1.	Tangible	Frek	20	172	237	29	1	459
		Skor	100	688	711	58	1	1.558
2.	Reliability	Frek	18	135	278	28	0	459
		Skor	90	540	834	56	0	1.520
3.	Responsiveness	Frek	12	214	219	11	3	459
		Skor	60	856	657	22	3	1.598
4.	Assurance	Frek	16	223	204	16	0	459
		Skor	80	892	612	32	0	1.616
5.	Empathy	Frek	9	262	168	19	1	459
		Skor	45	1048	504	38	1	1.636
TOTAL		Frek	75	1.006	1.106	103	5	2.295
			3%	44%	48%	4%	1%	100%
		Skor	375	4.024	3.318	206	5	7.928

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 diatas dapat dilihat rekapitulasi dari semua indikator dan dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari indikator *Tangible* (Berwujud) dengan skor 1.558, *Reliability* (Kehandalan) dengan skor 1.520, *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan skor 1.598, *Assurance* (Jaminan) dengan skor 1.616, *Empathy* (Empati) dengan skor 1.636.

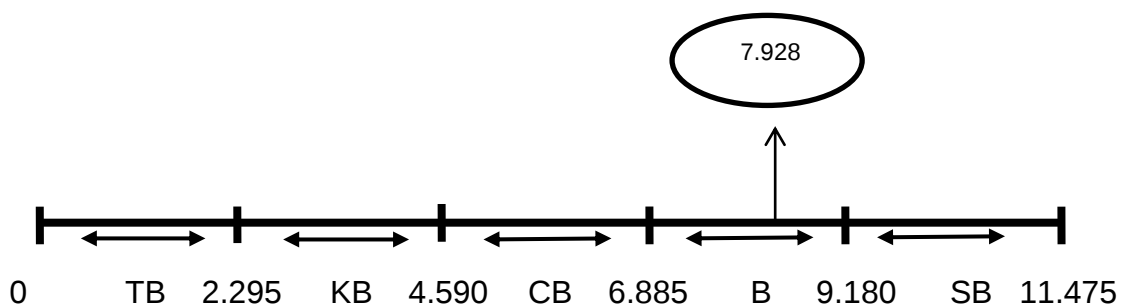
Untuk melihat lebih jelas tanggapan responden terhadap masing-masing indikator penelitian seperti yang terdapat pada tabel V.9 maka hasil tanggapan responden dapat digambarkan melalui diagram seperti gambar dibawah ini:

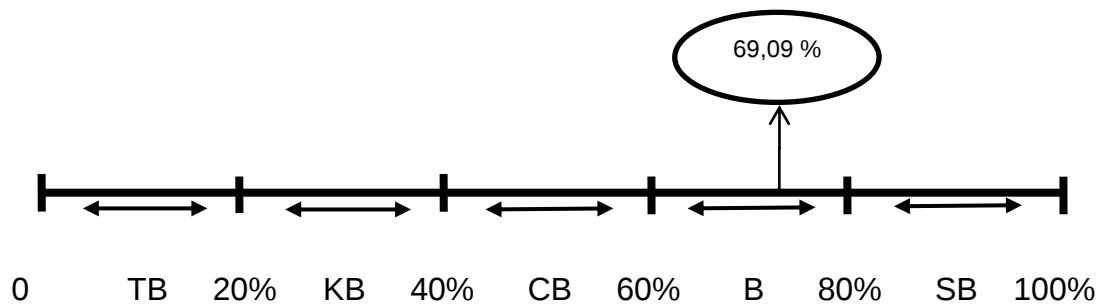
Diagram V.6
Rekapitulasi Persentase Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Sementara itu untuk melihat hasil jawaban responden secara keseluruhan terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai sesuai dengan tabel V.9, maka dapat dilihat dengan jelas melalui kontinum berikut ini:

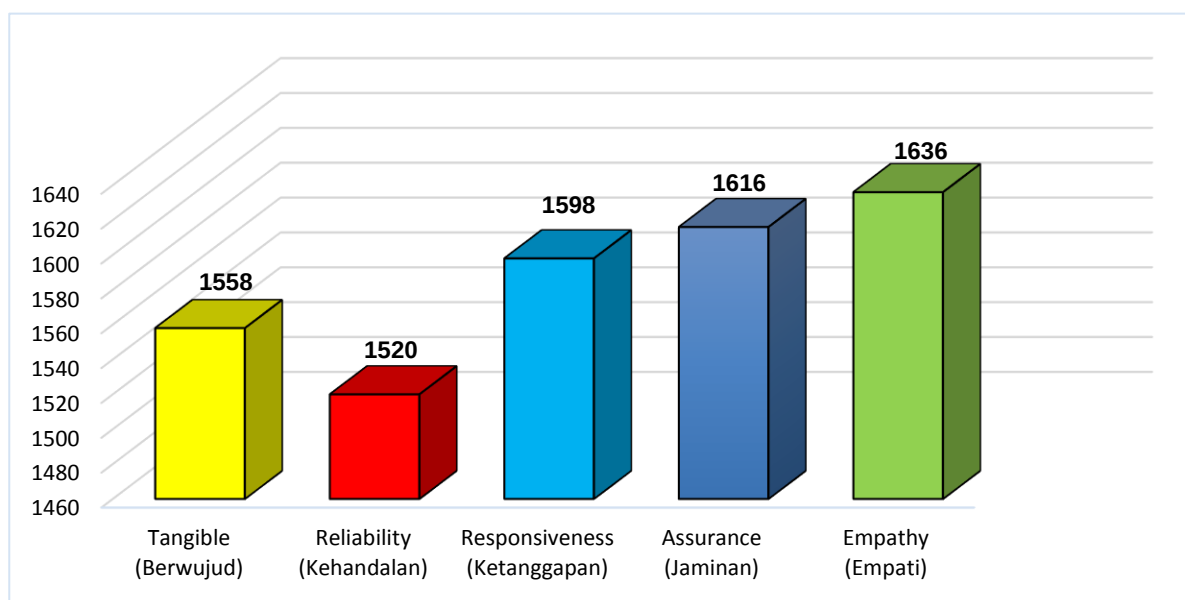




Dari garis kontinum diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai dari tanggapan 153 responden dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dapat dilihat dari jumlah skor 7.928 berada pada interval 6.885-9.180 dengan persentase 69,09%.

Untuk melihat lebih jelas tanggapan responden terhadap masing-masing indikator penelitian seperti yang terdapat pada tabel V.9 maka hasil tanggapan responden dapat digambarkan melalui diagram batang seperti gambar dibawah ini:

Diagram V.7
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai



C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Setelah melakukan penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai penulis menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu:

- a. Terdapatnya *Empathy* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu terdapatnya pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Hal ini dapat dilihat dari sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang diberikan pegawai imigrasi Dumai dengan memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat dengan tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

- b. Terdapatnya *Assurance* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu adanya pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Hal ini dapat dilihat dari biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dengan adanya penetapan biaya sesuai dengan aturan maka masyarakat bisa mengetahui jumlah biaya yang dikenakan dalam pengurusan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan jenis pengurusannya.

- c. Terdapatnya *Responsiveness* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu adanya pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang bersikap cepat dalam melakukan pelayanan dan merespon masyarakat dengan cepat dan memberi solusi secara tepat.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu:

- a. Terdapatnya *Reliability* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu kecakapan pegawai dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan melalui M-Paspor maupun Walk-In.

Dapat dilihat dari aplikasi M-Paspor yang kerap bermasalah pada saat pelayanan sehingga menyebabkan terhambatnya proses pengurusan paspor pada saat pelayanan.

- b. Terdapatnya *Tangible* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari terhambatnya akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan waktu penyelesaian pembuatan paspor disebabkan karna adanya kerusakan sistem dikarenakan sistem yang digunakan adalah sistem server online sehingga ketika sistem mengalami offline maka semua pekerjaan dalam pemberian layanan terkendala.