

357.81
BUR
a e1

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA JASA KEIMIGRASIAN

(Studi Kasus di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta)

TESIS

*Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen
Universitas Diponegoro*

*Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Derajat Sarjana - S2 Magister Manajemen*



Diajukan oleh :

Nama : BURMAWI

N I M : C4A-98021

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 2001

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA JASA KEIMIGRASIAN

(Studi Kasus di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta)

yang disusun oleh Burmawi, NIM. C4A98021
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Januari 2001
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama



Prof. Dr. H. Suyudi Mangunwihardjo

Pembimbing Anggota



Indah Susilowati, Ph.D

Semarang, 26 Januari 2001
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program,



Prof. Dr. H. Suyudi Mangunwihardjo

MOTTO

- *Pita-cita hanya dapat diwujudkan bila kita memiliki tekad, kemauan dan perjuangan yang tidak mengenal kata menyerah dan putus asa.*
- *Pepat ada yang dikejar dan lambat ada yang ditunggu.*

Ku persembahkan buat :

- *Anak-anakku tercinta Emma, Puri, Amy dan Aditya.*
- *Istriku tercinta dan tersayang Ny. Nurhasanah.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta, bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan para pengguna jasa keimigrasian terhadap pelayanan/kualitas jasa yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta. Persepsi pengguna jasa terhadap kualitas jasa diukur dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kriteria kualitas jasa atau skala *servqual* yang meliputi : kehandalan jasa (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan atas pelayanan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan wujud penampilan (*tangibles*), ditambah dua faktor eksternal yaitu *consumer well being* dan fasilitas pendukung.

Model analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda dari fungsi tingkat kepuasan pengguna jasa, dengan menggunakan data primer. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan para pengguna jasa di daerah penelitian sebanyak 160 responden dengan menggunakan metoda pemilihan responden secara acak berlapis (*stratified random sampling*), sedangkan populasinya adalah semua masyarakat pengguna jasa keimigrasian baik perorangan atau bukan perorangan (perusahaan swasta/pemerintah dan biro perjalanan umum dan PJTKI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekalipun kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta relatif telah mengalami peningkatan yang cukup berarti, namun ternyata masih terjadi kesenjangan pelayanan yang ditunjukkan oleh masih relatif banyaknya keluhan yang disampaikan oleh para pengguna jasa keimigrasian. Hal ini terjadi disebabkan oleh adanya peningkatan tuntutan tingkat kepuasan pelayanan dari para pengguna jasa keimigrasian sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat kesadaran hukum serta wawasan para pengguna jasa, di samping merupakan dampak dari berbagai faktor yang mempengaruhinya seperti globalisasi, meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri serta faktor-faktor lainnya. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan para pengguna jasa keimigrasian (*satisfac*) dipengaruhi oleh 5 (lima) faktor utama dengan urutan dominasinya sebagai berikut : wujud penampilan (TANGIB), kehandalan layanan (RELIA), faktor eksternal di luar kinerja keimigrasian (EXTERNAL), kepedulian (EMPHATY), dan ASSUR (keyakinan atas pelayanan yang diberikan). Variabel *Responsiveness* (RESPON) telah dikeluarkan dari estimasi karena mempunyai korelasi dengan variabel independen lainnya. Dengan demikian faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta berada pada faktor internal dibanding faktor eksternalnya. Hal ini memberi implikasi bahwa upaya memperbaiki kualitas layanan jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta harus diawali dari perbaikan faktor internnya baru kemudian faktor eksternalnya.

ABSTRACT

The study were carried out in Immigration offices of Semarang and Surakarta with the overall objective is to determine the factors influence toward the services provided by the concerned institution. The perception of immigration's service users were measured into internal dimension with five criteria, namely: reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles; and the external dimension of customer well-being and facilities.

The multiple regression model was employed to estimate the primary data collected from interview with 160 respondents. Stratified random sampling was applied to withdraw the 160 samples size from its population of individual and non-individual (travel biro, PJTKI, offices) groups.

The results indicated that the quality of services served by the observed immigration offices is relatively fine although there are lacking and several complains remains found. This mightbe due to a tendency of higher satisfaction criteria as stipulated by the users, law awareness and experience towards globalisation minds of the users.

The study found that satisfaction of respondents (users) or called as SATISFAC is affected by the dominated variables of TANGIB, RELIA, EXTERNAL, EMPATI, and ASSUR, subsekuensi. While RESPON variable is excluded from the statistical estimation due to it has highly correlated with several independent variables. Further, the study concluded that internal factor is more important than the external factor in determining the level of satisfaction to the users. In order to enhance the service quality in the immigration offices, it is recommended to improve the management from the internal factors.

UPT-PUSTAK-UNDIP

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang atas limpahan rahmat serta karunia dan ‘inayah-Nya, melalui usaha keras yang tidak mengenal menyerah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang diberi judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian” dengan studi kasus pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta. Tesis ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan derajat sarjana S-2 pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan serta dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada :

1. **Prof. Dr. H. Suyudi Mangunwihardjo**, Direktur Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang selaku Dosen Pembimbing I yang disela-sela kesibukannya telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk dan koreksi-koreksi dan masukan yang sangat bermanfaat sehingga dapat terselesaikannya penulisan tesis ini.

2. **Indah Susilowati, Ph.D**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan, bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti hingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan.
3. **Dr.Agusty Ferdinand**, selaku Deputy Bidang Akademik Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang
4. **J. Sri Tiswojo, Bc.Im, SH, dan Djoni Muhammad, SH** sebagai Kepala Kantor Imigrasi Semarang selaku atasan langsung penulis yang telah banyak memberikan dorongan serta ijin kepada penulis ntuk melakukan penelitian
5. **Tony Saptono** selaku Kepala Kantor Imigrasi Surakarta yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Kantor Imigrasi Surakarta
6. **Ny. Nur Hasanah, Emma Suryani, Yuri Emilia, Amy Gustiarini dan Aditya Gamal**, adalah isteri dan anak-anak tersayang yang dengan penuh perhatian dan pengorbanan telah memberikan dorongan semangat, serta do'a yang tulus dan sungguh mempunyai peran dan arti yang sangat besar sehingga penulis mampu menyelesaikan program studi.
7. **Haji Syukur dan Hajjah Zaenab**, adalah ayah serta ibu tercinta yang senantiasa memberikan dukungan do'a dan restu bagi penulis agar senantiasa mencapai sesuatu yang terbaik
8. **Indra cs, Susy Apriana, Badri**, di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah membantu dalam pengumpulan data dan pengetikan tesis.
9. Rekan-rekan Mahasiswa dan Alumni Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang khususnya angkatan IX serta rekan-rekan

lain yang telah membantu memberikan dorongan semangat yang sangat bermakna bagi penulis.

Penulis menyadari mengingat berbagai keterbatasan yang penulis miliki, maka tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, namun demikian penulis telah berupaya semaksimal mungkin agar tesis ini tersusun dengan sebaik-baiknya serta mempunyai bobot dan bermanfaat. Untuk itu, kritik serta saran bagi perbaikan hasil penelitian ini sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis sangat berharap bahwa walau sekecil apapun mudah-mudahan hasil penelitian ini dapat memberi manfaat, dan semoga kiranya Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan serta kemampuan lahir dan bathin kepada kita untuk mampu selalu berbuat yang terbaik.

Semarang, Januari 2001

Penulis,



Burmawi

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
Abstaksi.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	9
2.1. Telaah Pustaka.....	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.4. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Jenis dan Tempat Penelitian.....	28
3.2. Jenis Data.....	28
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.5. Metode Analisis.....	32
BAB IV GAMBARAN UMUM KANIM SEMARANG DAN SURAKARTA.....	37
4.1. Sejarah dan Perkembangan Kanim Semarang.....	37
4.2. Sejarah dan Perkembangan Kanim Surakarta.....	43
4.3. Kebijakan di Bidang Keimigrasian.....	47

4.4. Profil Responden Jawa Tengah.....	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
5.2. Uji Penyakit Ekonometrik.....	73
5.3. Pemilihan Model yang Terbaik (Best Fit).....	74
5.4. Analisis Regresi dan Interpretasi Ekonomi dari Model yang terpilih.....	79
BAB VI KESIMPULA DAN SARAN.....	85
6.1. Kesimpulan.....	85
6.2. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Aduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Imigrasi Semarang (Periode Januari s/d Desember 1999).....	6
Tabel 1.2. Jumlah Aduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Imigrasi Surakarta (Periode Januari s/d Desember 1999).....	6
Tabel 2.1. Atribut Kualitas Jasa dan Butir-Butir Pengukurannya.....	25
Tabel 3.1. Distribusi Sampel.....	31
Tabel 3.2. Definisi dan Satuan Pengukuran Variabel Operasional.....	33
Tabel 4.1. Perkembangan Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.....	40
Tabel 4.2. Perkembangan Prasarana dan Sarana Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.....	41
Tabel 4.3. Perkembangan Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta.....	45
Tabel 4.4. Perkembangan Prasarana dan Sarana Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta.....	46
Tabel 4.5. Perkembangan Kebijakan Bidang Keimigrasian Selama Periode Tahun 1990-2000.....	48
Tabel 4.6. Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.7. Status Marital Responden.....	50
Tabel 4.8. Tingkat Pendidikan Responden.....	51
Tabel 4.9. Jenis Pekerjaan Responden.....	52

Tabel 4.10.	Tingkat Pendapatan Responden	53
Tabel 4.11.	Pengurusan Jasa Imigrasi	54
Tabel 4.12.	Masalah-masalah yang Ditemui Responden	57
Tabel 4.13.	Jenis Kelamin Responden di Kodia Semarang	58
Tabel 4.14.	Status Marital Responden di Semarang	59
Tabel 4.15.	Tingkat Pendidikan Responden di Semarang.....	60
Tabel 4.16.	Jenis Pekerjaan Responden di Semarang	61
Tabel 4.17.	Pengurusan Jasa Imigrasi di Semarang	62
Tabel 4.18.	Masalah-Masalah yang Ditemui Responden di Semarang.....	63
Tabel 4.19.	Jenis Kelamin Responden di Surakarta.....	64
Tabel 4.20.	Status Marital Responden di Surakarta	64
Tabel 4.21.	Tingkat Pendidikan Responden di Surakarta	65
Tabel 4.22.	Jenis Pekerjaan Responden di Surakarta.....	66
Tabel 4.23.	Pengurusan Jasa Imigrasi di Surakarta.....	67
Tabel 4.24.	Masalah-Masalah yang Ditemui Responden di Surakarta	68
Tabel 5.1.	Items Dari Variabel yang Diukur Reliabilitasnya	71
Tabel 5.2.	Hasil Analisis Reliabilitas	72
Tabel 5.3.	Zero-Order Correlation Matrix.....	74
Tabel 5.4.	Ringkasan Hasil Estimasi Regresi Dari Beberapa Skenario	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kualitas Jasa	13
Gambar 2.2. Kerangka Analisis dari Penelitian Duffy et.al.....	22
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data Mentah
- Lampiran 2. Output Korelasi dan Regresi
- Lampiran 3. Data Deskriptif
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Curriculum Vitae Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia sejak pertengahan tahun 1997 telah berdampak pada kondisi ekonomi yang tidak menentu yang selanjutnya diikuti oleh mandeknya kegiatan dunia usaha. Kondisi tersebut membawa dampak lebih luas, antara lain terjadinya gelombang pemutusan hubungan kerja, dan menurunnya secara drastis daya beli masyarakat sebagai akibat dari melonjaknya harga dan turunnya tingkat pendapatan masyarakat. Beratnya beban kehidupan sebagai akibat dari krisis ekonomi tersebut, telah mendorong terjadinya perubahan pola pikir dari masyarakat dan mereka berupaya mencari alternatif pemecahan untuk segera bisa lepas dari himpitan krisis tersebut. Salah satu alternatif pemecahan yang banyak dilakukan oleh banyak masyarakat adalah bekerja di luar negeri melalui program ekspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Fenomena tersebut otomatis akan berdampak terhadap semakin meningkatnya volume arus lalu-lintas perjalanan ke luar negeri. Perjalanan antar negara dalam era globalisasi ini bukanlah merupakan suatu hal yang luar biasa karena semakin menipisnya batasan antar negara yang ditandai dengan semakin meningkat pesatnya kuantitas maupun kualitas fasilitas yang tersedia baik sarana transportasi, komunikasi, dan juga jasa-jasa *travelling*. Setiap

masyarakat dapat melakukan perjalanan ke mana saja selama yang bersangkutan tidak termasuk orang yang dikenai cegah tangkal.

Untuk melakukan perjalanan antar negara, yang bersangkutan memerlukan identitas diri berupa Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor RI), di mana tanggung jawab pengurusan dan pelayanannya menjadi salah satu tugas dan fungsi dari Kantor Imigrasi. Dengan demikian, meningkatnya arus lalu lintas perjalanan antar negara otomatis akan berdampak semakin meningkatnya volume kegiatan dan pelayanan yang harus dilakukan oleh Kantor Imigrasi. Di sisi lain sejalan dengan bergulirnya isue reformasi, transportasi, akuntabilitas, demokrasi, disertai semakin meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, tuntutan terhadap kualitas pelayanan terasa semakin meningkat pula sehingga menuntut respon yang cepat dan tepat. Salah satu langkah yang perlu dilakukan untuk merespon tuntutan tersebut antara lain melalui upaya penyempurnaan manajemen.

Manajemen pada Kantor Imigrasi harus membuka diri untuk menerima perubahan ataupun pergeseran yang menyangkut sudut pandang (paradigma) guna peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Perubahan utama yang perlu dilakukan adalah perubahan tentang penilaian kualitas pelayanan. Pola lama yang dianggap mempersulit dan menghambat segera dihilangkan mengingat para pengguna jasa keimigrasian menuntut pelayanan yang cepat dan tepat. Usaha peningkatan pelayanan urusan keimigrasian oleh Kantor Imigrasi akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan

ekonomi, karena pelayanan urusan keimigrasian yang semakin baik dan profesional akan memiliki daya dukung bagi kelancaran para pengusaha yang akan melakukan kunjungan dengan partnernya di luar negeri dan bagi orang asing yang akan menanamkan modalnya di Indonesia.

Walaupun proses perubahan manajemen yang terjadi di lingkungan Kantor Imigrasi baik internal maupun eksternal saat ini cukup pesat, namun dari hasil evaluasi kotak saran yang disediakan oleh Kantor Imigrasi masih ditemukan banyak keluhan terhadap pelayanan dari bagian tertentu, antara lain pelayanan loket, arsip, wawancara, sidik jari dan registrasi akhir paspor. Hal ini disebabkan oleh terjadinya perubahan tuntutan/permintaan masyarakat atas kualitas pelayanan keimigrasian.

Kualitas jasa/pelayanan secara luas tidak mudah untuk didefinisikan (Garvin, 1983) seperti untuk barang yang dapat dengan mudah dilihat dari ukuran fisiknya (tingkat keawetan/kerusakan). Menurut Parasuraman et.al. 1985, kualitas jasa adalah konsep yang sulit dipahami dan kabur maka sering kali terdapat kesalahan dalam menentukan sifat kualitas. Selain dari itu, kualitas jasa dan lingkungannya tidaklah mudah diterjemahkan oleh konsumen.

Konsep pengukuran kualitas jasa telah diperkenalkan oleh Parasuraman et.al.1985 dan mendapat dukungan dari sebagian peneliti dan manajer perusahaan jasa. Menurutnya, kualitas jasa diukur dengan membandingkan antara persepsi konsumen dan jasa yang mereka terima dengan harapan terhadap kinerja tersebut (*Perception expectation*) atau yang disebut juga *gap*

theory (Taylor dan Baker, 1994). Berdasarkan konsep *gap theory* tersebut dapat dipahami bahwa kualitas jasa merupakan filosofi dasar dari konsep nilai dalam pemasaran jasa. Nilai penting yang diketahui oleh pihak manajemen adalah nilai yang dipersepsikan oleh konsumen dan harapan mereka terhadap kinerja jasa atau *customer perceived value* dan bukan sebaliknya yakni nilai yang diasumsi oleh *management perceived value* (Channon, 1986).

Konsep kesenjangan dalam pelayanan keimigrasian yang timbul sebagai *customer service gap* lebih disebabkan oleh pihak manajemen yang telah memahami apa yang diinginkan oleh pengguna jasa hanya berdasarkan persepsinya sendiri. Dengan demikian gap ini lebih banyak terjadi karena adanya perbedaan antara harapan dan pelayanan yang diterima masyarakat dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi. Permasalahan serta dampak dari masih adanya gap ini telah disadari dan mendapat perhatian yang serius dari sebagai kebijaksanaan pelayanan Direktorat Jenderal Imigrasi Departemen Hukum dan Perundang-undangan R.I. Hal ini terlihat dari pidato Direktur Jenderal Imigrasi dalam memperingati hari jadi Imigrasi yang ke lima puluh tanggal 26 Januari 2000 dengan tema "Meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian pada abad XXI," di samping secara implisit peningkatan pelayanan keimigrasian telah dituangkan sebagai salah satu kebijakan pelayanan Direktorat Jenderal Imigrasi.

Direktorat Jenderal Imigrasi melaksanakan sebagian tugas pokok Departemen Hukum dan Perundang-undangan R.I. dibidang keimigrasian dan

dalam pelaksanaan tugas pokok tersebut Direktorat Jenderal Imigrasi menjalankan fungsi : (1) pelayanan masyarakat, (2) penegak hukum, dan (3) sekuriti. Ketiga fungsi ini dikenal dengan istilah “Tri fungsi imigrasi” yang dilaksanakan secara simultan. Penelitian ini hanya difokuskan pada masalah fungsi yang pertama yaitu pelayanan masyarakat.

Kelemahan pelayanan di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta terletak pada pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan oleh masih banyaknya aduan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap berbagai bidang pelayanan yang diberikan seperti nampak dalam Tabel 1.1. dan Tabel 1.2. Kepastian penyelesaian berkas merupakan aduan yang paling banyak (36,70%) disampaikan oleh masyarakat pengguna yang datang di Kantor Imigrasi Semarang dan (35,20%) di Kantor Imigrasi Surakarta, kemudian diikuti dengan lamanya penyelesaian (33,30%) di Semarang dan (32,91%) di Surakarta serta sikap petugas pelayanan loket yang kurang mendukung (30,00%) di kantor imigrasi Semarang dan (30,55%) di Kantor Imigrasi Surakarta. Oleh karena itu perlu dilakukan kajian untuk mengetahui kepuasan dari pada pengguna jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta.

Tabel 1.1.
Jumlah Aduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Imigrasi Semarang
(Periode Januari 1999 s/d Desember 1999)

No.	Waktu	Jenis Aduan		
		Jumlah Surat Komplin 1/	Jumlah Surat Komplin 2/	Jumlah Surat Komplin 3/
1	Januari	36	37	36
2	Pebruari	35	33	24
3	Maret	34	44	45
4	April	26	25	28
5	Mei	33	32	36
6	Juni	27	34	35
7	Juli	18	26	25
8	Agustus	17	19	33
9	September	15	18	26
10	Oktober	16	23	24
11	Nopember	15	14	22
12	Desember	13	11	15
Jumlah		285	316	349
Persen		30,00%	33,30%	36,70%

Keterangan :

- 1/ Pelayanan di loket kurang baik
2/ Terlalu lama pelayanannya
3/ kurang pasti penyelesaiannya

Sumber : Kantor Imigrasi Semarang, Rekapitulasi Aduan Melalui Kontak Saran, diolah.

Tabel 1.2.
Jumlah Aduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Imigrasi Surakarta
(Periode Januari 1999 s/d Desember 1999)

No.	Waktu	Jenis Aduan		
		Jumlah Surat Komplin 1/	Jumlah Surat Komplin 2/	Jumlah Surat Komplin 3/
1	Januari	31	27	36
2	Pebruari	28	25	24
3	Maret	26	31	45
4	April	21	24	28
5	Mei	17	21	36
6	Juni	20	24	35
7	Juli	12	18	25
8	Agustus	10	15	33
9	September	13	14	26
10	Oktober	17	21	24
11	Nopember	16	10	22
12	Desember	09	17	15
Jumlah		220	237	263
Persen		30,55%	2,91%	36,52%

Keterangan :

- 1/ Pelayanan di loket kurang baik
2/ Terlalu lama pelayanannya
3/ kurang pasti penyelesaiannya

Sumber : Kantor Imigrasi Surakarta, Rekapitulasi Aduan Melalui Kontak Saran, diolah.

1.2. Perumusan Masalah

Uraian ringkas mengenai latar belakang masalah menunjukkan bahwa masih ditemukan kesenjangan pelayanan (*customer service gap*) pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta yang ditunjukkan dengan masih banyaknya aduan dari masyarakat. Menurut pengamatan, masih banyaknya aduan/ komplain ke Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta disebabkan oleh belum maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta, sementara tuntutan pelayanan dari masyarakat baik kuantitatif maupun kualitatif semakin meningkat.

Berdasarkan pada latar belakang serta pembatasan masalah di atas, maka permasalahan yang akan dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah : faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa keimigrasian di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta.

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menjawab pokok masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian adalah :

1. Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa keimigrasian di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta yang diperoleh menurut kinerja pelayanannya.

1.4. Manfaat Penelitian

Studi ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang terkait dalam merumuskan langkah kebijakan untuk mengupayakan peningkatan pelayanan jasa keimigrasian.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1. Telaah Pustaka

2.1.1. Karakteristik dan Konsep Kualitas Jasa

Dalam membahas hubungan antara kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa keimigrasian, perlu pemahaman terhadap karakteristik pelayanan jasa keimigrasian. Apabila diperhatikan secara seksama, karakteristik yang umumnya melekat pada pelayanan jasa keimigrasian adalah sifatnya yang tidak nyata (*intangible*). Hal ini disebabkan karena antara produksi dan penggunaannya tidak dapat dipisahkan atau (*inseperable*), dan juga beragam (*heterogenity*). Ini semua merupakan karakteristik yang melekat pada bidang jasa (Parasuraman, e.al. 1985, 1988).

Untuk memahami karakteristik jasa yang harus dicermati oleh pihak manajemen dalam memberikan pelayanan, ada 3 (tiga) karakteristik jasa yang perlu diketahui.

1. ***Intangibility*** (tidak berwujud) karena wujud jasa merupakan kinerja dari suatu proyek, maka ketepatan dan keseragaman spesifikasi dalam memproyeksikan seringkali terwujud dalam satu kesatuan. Umumnya jasa tidak dapat dihitung atau diukur dan dibuktikan dalam peningkatan penjualan sebagai jaminan atas kualitasnya, mengingat sifat

ketidakwujudannya tersebut pelayanan jasa seringkali menemukan kesulitan untuk menentukan bagaimana konsumen memperoleh jasa mereka dalam mengevaluasi kualitas.

2. **Heterogenity** (heterogenitas) kinerja sering bervariasi dari produsen satu ke produsen lain, dari konsumsi satu ke konsumsi lain dan dari satu hari ke hari lain. Konsistensi perilaku personal jasa sulit untuk dipahami, karena itu apakah tawaran atau layanan yang telah diberikan perusahaan kepada konsumen bisa berbeda dari apa yang diharapkan/diterima konsumen.
3. **Inseparatibility** (tidak dapat dipisahkan), antara produksi dan konsumen dari suatu layanan tidak dapat dipisahkan, keduanya saling tergantung satu sama lainnya. Konsumen akan mempengaruhi proses kualitas jasa yang diberikan produsennya. Dalam situasi seperti itu, masukan konsumen menjadi elemen penting yang akan mempengaruhi kinerja suatu jasa, institusi atau pihak produsen.

Ketiga karakteristik tersebut memenuhi arti penting dalam mencapai kualitas jasa (Parasuraman, et.al., 1998). Oleh karena itu ada tiga tema pokok yang menentukan kualitas jasa, yaitu :

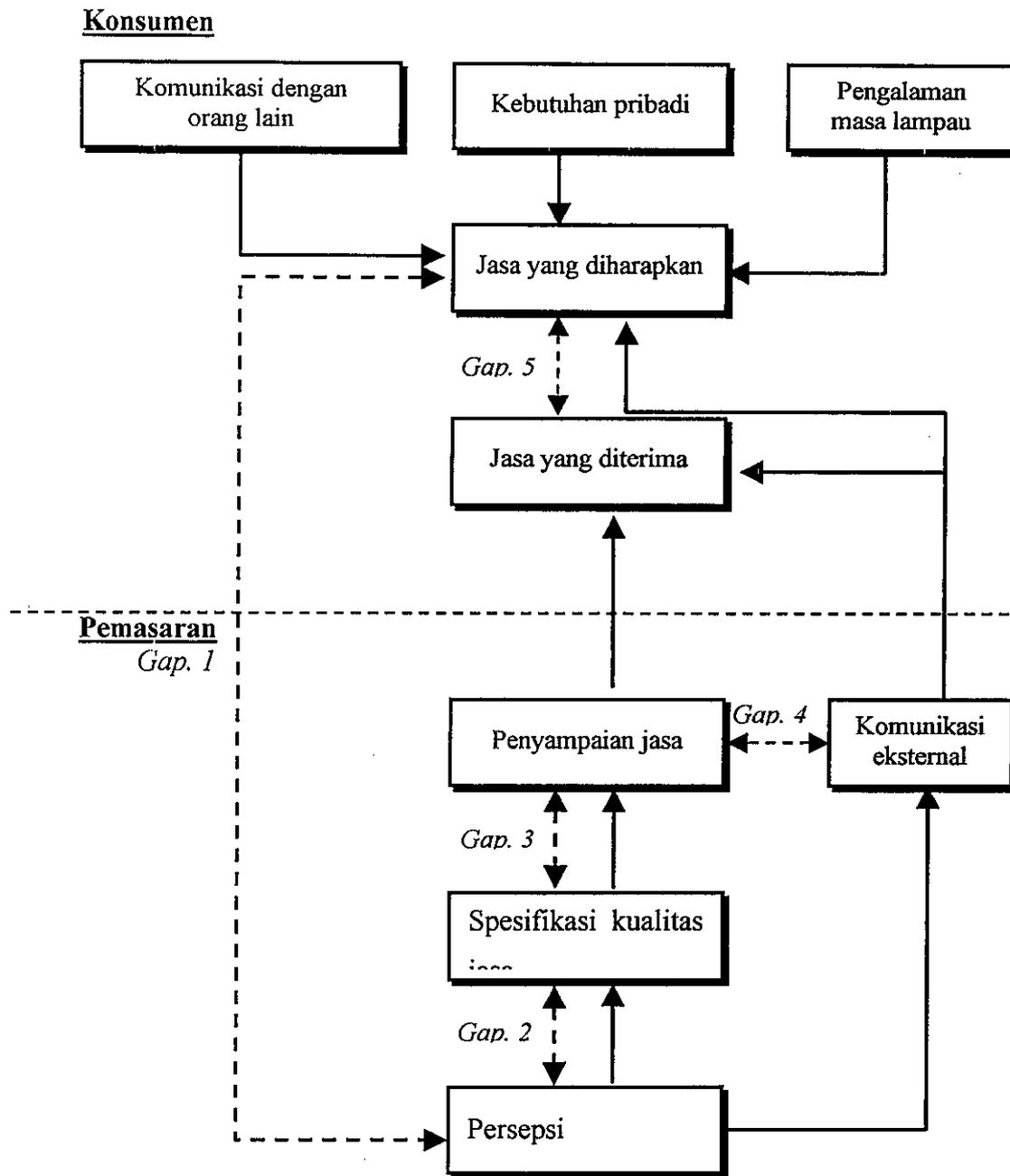
1. Bagi konsumen kualitas jasa adalah lebih sulit diukur dibanding dengan kualitas barang;
2. Persepsi terhadap kualitas jasa adalah hasil dari perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan kinerja jasa yang sesungguhnya;

3. Evaluasi terhadap kualitas jasa bukan pada hasil jasa semata, melainkan juga mencakup evaluasi terhadap proses pengirimannya (*delivery process*).

Berdasarkan ketiga tema pokok yang menentukan jasa tersebut, Parasuraman et.al., 1988, mendefinisikan kualitas jasa sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*exelence*) konsumen dalam memberikan respon. Sedangkan Bitner, et.al., 1994, menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap *inferioritas* dan *superioritas* organisasi beserta jasa yang ditawarkannya. Sementara Cronin dan Taylor, (1992) menyatakan bahwa dalam ketiadaan ukuran yang obyektif sebuah pendekatan yang tepat untuk memperkirakan kualitas dari suatu perusahaan jasa adalah dengan mengukur kinerja dari jasa yang dikonsumsi oleh pemakainya. Dengan adanya definisi kualitas jasa maka telah mendorong munculnya beberapa pendapat baik yang mendukung maupun menentang definisi yang ada. Ada beberapa peneliti dan pimpinan perusahaan jasa sependapat dengan Parasuraman, et.al., 1985, yang mengatakan bahwa kualitas jasa mencakup suatu perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kinerja yang dicapai produsennya. Sedangkan gap tersebut mengatakan bahwa jasa yang mereka terima (Taylor dan Baker, 1999) adalah sesuai dengan pemikiran Parasuraman et.al., 1985 dalam mengembangkan sebuah model dengan skala Servqual. Model ini mendasarkan pada pengertian bahwa kualitas jasa adalah

suatu bentuk persepsi konsumen atas jasa yang mereka terima. Perbedaan dan harapan konsumen terhadap kinerja atas jasa secara umum dan penilaian terhadap kinerja actual dari perusahaan tertentu akan mengarahkan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa tertentu. Secara spesifik, kualitas jasa diukur dengan membandingkan antara persepsi konsumen atas jasa yang mereka terima dengan harapan terhadap kinerja jasa tersebut (*perception-expectations*) sebagai terlihat pada Gambar 2.1.

Gambar 2.1.
Model Kualitas Jasa



Sumber : Zeitham et.al., 1988, p.36

Lima gap yang terjadi dalam penyampaian jasa yang ditawarkan perusahaan, dapat dibedakan menjadi gap kualitas jasa yang terjadi di perusahaan (*provider*) dan gap kualitas yang terjadi menurut persepsi *Customer*. Gap kualitas di jasa ada 5 yaitu :

- Gap 1 : Antara harapan customer dengan persepsi manajemen, perusahaan tidak selalu dapat mengerti seberapa besar tingkat kualitas yang diharapkan customer.
- Gap 2 : Antara persepsi manajemen tentang harapan customer dengan perwujudan persepsi tersebut melalui kualitas pelayanan.
- Gap 3 : Antara spesifikasi kualitas dengan pemberian pelayanan jasa, factor manusia dalam perusahaan yang berperan sebagai pelaksana, berpengaruh besar dalam penyampaian jasa, dilain pihak kinerja manusia belum dapat distandardisasikan. Variabilitas individu (konsep diri, motivasi, dll), menimbulkan kesenjangan (*gap*) antara hal-hal yang diidentifikasi sebagai faktor yang mempengaruhi penyampaian jasa terhadap hal-hal yang berpengaruh pada kualitas pelayanan.
- Gap 4 : Antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal, komunikasi eksternal yang sering dilontarkan pihak luar perusahaan sering membentuk harapan-harapan customer, harapan ini pada akhirnya membentuk persepsi customer terhadap jasa.

Gap 5 : Antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang sesungguhnya diterima/dirasakan customer sebab customer mengkonsumsi jasa pelayanan diawali dengan adanya harapan-harapan tertentu. Kenyataan atau realitas yang dihadapi customer dalam konsumsi jasa membentuk persepsi.

Untuk memahami harapan konsumen terhadap kualitas jasa, menurut penilaian konsumen (Kotler, 1995) dapat diterangkan beberapa konsep.

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Tanggapan (*responsiveness*), merupakan kemauan perusahaan untuk tanggap membantu dan memberikan jasa dengan tepat kepada pelanggannya.
3. Keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan keramah-tamahan pada karyawan serta kemampuan mereka untuk mengembangkan kepercayaan dan keyakinan kepada penggunanya.
4. Kepedulian (*emphaty*), adalah kepedulian produsen jasa dalam memberikan perhatian pribadi kepada para pelanggannya.
5. Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan para produsen dalam memberikan keandalan berupa fasilitas fisik, perhatian personil dan media komunikasi dengan baik.

2.1.2. Pemahaman Tentang Kepuasan Konsumen

Konsep kepuasan konsumen sebenarnya masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan adalah relatif, bisa merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peran setiap individu dalam memberikan respon atas jasa yang diterima (*service encounter*) sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk (Fandi, 1998). Beberapa ahli telah memberikan dasar pengertian yang spesifik mengenai pemahaman atas kepuasan konsumen. Gotlib Grewal dan Brown (1994), menyatakan bahwa kepuasan terhadap suatu jasa berkaitan dengan proses konfirmasi dan diskonfirmasi dengan harapan. Pendapat Gotlib dan Brown (1994), ini didasarkan pada cara pandang diskonfirmasi yang menyatakan bahwa kepuasan akan berhubungan dengan pengalaman diskonfirmasi yang merupakan pengalaman personal sesungguhnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan Oliver (1993), bahwa diskonfirmasi adalah keseluruhan evaluasi yang dilakukan oleh konsumen jasa, apakah jasa beserta atributnya baik, sama, atau kurang dari yang diharapkan.

Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah sebuah fungsi dari meningkatnya diskonfirmasi atas perbedaan antara harapan yang lampau dengan kinerja obyek saat ini (Bolton dan Drew, 1991; Oliver, 1980). Literatur tentang kepuasan atau ketidakpuasan konsumen menunjukkan bahwa harapan dan persepsi terhadap kinerja akan mempengaruhi kepuasan konsumen secara langsung.

Bolton dan Drew (1991), menyatakan bahwa harapan dan lingkup kinerja aktual akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan mempersepsikan kualitas suatu jasa. Menurut Parasuraman, et.al. (1985, 1988), ukuran kualitas jasa yang diterima adalah tingkat perbandingan dari apa yang konsumen harapkan dengan apa yang diterima, sedangkan ukuran kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap yang diterima. Persepsi terhadap kualitas jasa merepleksikan evaluasi konsumen terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu, kebalikannya kepuasan konsumen adalah pengalaman sejati atau keseluruhan kesan konsumen atas pengalamannya mengkonsumsi jasa yang mencakup tahap dan proses (Oliver, 1993).

Oliver dalam Hulay dan Estelami, 1998, telah meringkas perbedaan-perbedaan yang terjadi antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen dengan indikasi sebagai berikut :

1. Pengalaman tentang kualitas jasa merupakan evaluasi terhadap atribut-atribut yang lebih spesifik, sedangkan pemahaman terhadap kepuasan konsumen lebih bersifat luas.
2. Harapan pada kualitas jasa didasarkan atas persepsi yang terbaik sedangkan kepuasan termasuk referensi seperti kebutuhan dan kesamaan.
3. Kualitas jasa lebih condong pada kognitif, sedangkan kepuasan lebih bersifat efektif dan reaksi emosional.

Perbedaan antara kepuasan konsumen dan kualitas jasa sangat penting bagi manajer jasa maupun para peneliti, karena penyedia jasa perlu menentukan apakah tujuan mereka menjadikan konsumen puas atau harus menawarkan jasa tingkat kualitas maksimal penting. Isu ini telah mengilhami beberapa usaha yang dilakukan untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas jasa.

2.1.3. Hubungan Antara Kualitas dan Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dan kualitas jasa sebagaimana diungkapkan Parasuraman, dkk (1994), berhubungan secara langsung antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen masih menjadi perbedaan diantara para peneliti, namun sebenarnya Parasuraman, dkk (1985, 1988) telah mengusulkan bahwa tingginya kualitas jasa yang diterima konsumen akan meningkatkan kepuasannya. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas jasa yang mereka terima. Selanjutnya dinyatakan bahwa kinerja suatu jasa akan menjadi faktor penentu kepuasan konsumen.

Kepercayaan konsumen terhadap kinerja suatu jasa berdasarkan pada perbedaan antara kinerja jasa yang diharapkan dengan kinerja yang diterima, sesuai dengan konsumen konsep kepuasan maka harapan konsumen di anggap sebagai kumulatif dari beberapa transaksi, artinya kepuasan akan dipengaruhi

oleh pengalaman terhadap kinerja suatu jasa sebanyak akumulasi pengalaman yang ditujukan kepada harapan secara keseluruhan terhadap jasa tersebut.

Seseorang yang merasa puas membeli jasa dengan kualitas baik akan melakukan beberapa macam tindakan dalam mengungkapkan kepuasan itu. Antara lain minat untuk membeli kembali (Kotler, 1995), Oliver (1993) menyatakan bahwa kualitas yang baik dan kepuasan konsumen adalah dasar yang kuat untuk membeli kembali.

Cronin dan Taylor (1992) menyatakan bahwa suatu hal yang penting untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen. Meski penelitian ini secara apriori menyatakan dalam hipotesisnya bahwa kepuasan konsumen adalah antesenden bagi kualitas jasa, namun dalam hasil analisis yang dilaksanakan ternyata menunjukkan kebalikannya, secara spesifik penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen.

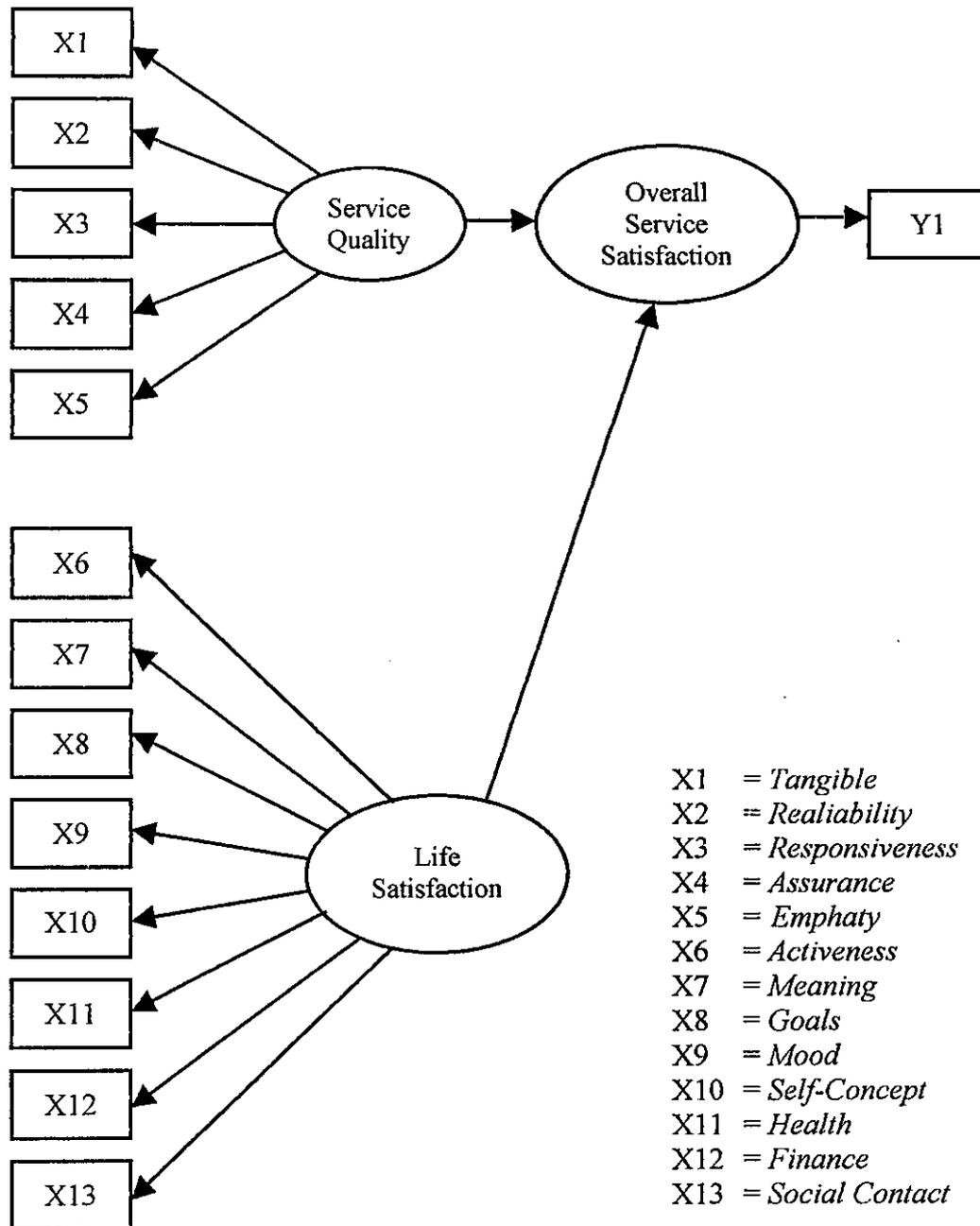
2.2. Penelitian Terdahulu

Model skala servqual banyak dikutip dalam beberapa literatur dan menjadi model dalam berbagai penelitian (Fandi, 1998), namun demikian terdapat beberapa penelitian yang tidak sependapat dengan model tersebut, diantaranya adalah Cronin dan Taylor (1992, 1994), yang menyatakan bahwa kualitas jasa yang seperti diajukan oleh Parasuraman, et.al, 1985, ini menilai

bahwa pengukuran terhadap persepsi jasa seperti yang diajukan oleh Parasuraman, et.al. (1985, 1988) timbul sebagai paradigma yang kurang kuat dalam merefleksikan kualitas jasa karena harapan konsumen terhadap kualitas jasa yang mengacu kepada konsumen terhadap jasa secara umum. Sedangkan persepsi terhadap kualitas jasa mengarah kepada perusahaan jasa yang lebih spesifik. Sebagai alternatif lain Cronin dan Taylor (1992) telah memperkenalkan model skala *servperf (Service performance)* yang dikembangkannya pada tahun 1992. skala ini menyatakan bahwa ukuran kualitas adalah kualitas suatu jasa dan jasa yang benar-benar mereka rasakan. Oleh karena itu kinerja jasa akan menjadi prediktor yang paling baik bagi penelitian mengenai kualitas jasa dan kepuasan konsumen. Cronin dan Taylor (1992) telah mengakui bahwa 22 item yang dijumlahkan dalam skala *Servqual* cukup akurat dalam mendefinisikan kualitas jasa dengan kedua peneliti ini menggunakan item yang sama dalam penelitian-penelitiannya. Berdasarkan beberapa pendapat yang ada serta bukti-bukti penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti ternyata skala *servperf* lebih bisa menjawab permasalahan-permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun juga konsumen hanya akan bisa menilai yang mereka terima dari suatu penyelenggara jasa terutama bukan pada harapan mereka atau kualitas jasa pada umumnya (Bolton dan Drew, 1991; Cronin dan Taylor, 1992, 1994; Gotlib et.al., 1994).

Duffy, et.al (1998) telah meneliti tentang kepuasan secara global pada penitipan orang tua (panti jompo). Adapun variabel yang dipakai untuk memproduksi kepuasan secara keseluruhan adalah kualitas jasa dan kepuasan hidup. Hubungan dari masing-masing operasionalnya dapat dilihat pada Gambar 2.2.

Gambar 2.2.
Kerangka Analisis dari Penelitian
Duffy et.al (1998)



Sumber : Journal of Managerial, Issues, 1998

Menurut Duffy, et.al (1998), kepuasan dari karyawan (*employee*) sebenarnya tidak perlu dipakai untuk memprediksi kepuasan konsumen secara langsung. Hal ini disebabkan karena konsumen/pengguna jasa biasa merasa tidak puas bukan karena layanan (*service*) yang diberikan itu adalah jelek tetapi bisa jadi karena faktor eksternal lainnya, seperti : emosi (*mood*), karena motivasi pengguna jasa sendiri, bahkan tingkat kesulitan kasus yang dibawa oleh pengguna jasa.

Duffy, et.al (1998), mengemukakan lebih lanjut bahwa faktor eksternal yang perlu menjadi pertimbangan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa adalah perilaku pengguna jasa (*customer wel-being*) dan daya dukung fasilitas yang memadai. Hal ini disebabkan karena fasilitas pendukung tersebut dapat menjadi penyebab langsung/nyata atas tercapainya kepuasan layanan jasa secara umum.

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Dengan dasar pemikiran dalam penulisan Cronin dan Taylor (1992), untuk mengukur kualitas jasa pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta, diambil langsung dari 5 (lima) dimensi jasa atau skala Servqual (Parasuraman, dkk, 1985, 1988). Dengan demikian, persepsi pengguna jasa terhadap kualitas jasa dari Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta, akan diukur dengan kriteria kualitas jasa yang meliputi 5 (lima) dimensi yaitu : kehandalan jasa (*reliability*),

daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan atas pelayanan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan ujud penampilan (*tangibles*). Selanjutnya dengan memadukan pandangan Cronin dan Taylor (1982) dan pemikiran Duffy, et.al. (1998), ditetapkan bahwa faktor-faktor yang menentukan persepsi pengguna jasa atas kepuasan pelayanan secara keseluruhan pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta, terdiri atas faktor internal berupa atribut kualitas jasa yang diberikan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan atas pelayanan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan ujud penampilan (*tangibles*) serta faktor eksternal berupa perilaku pengguna jasa (*well-being*) dan fasilitas pendukung seperti terinci dalam Tabel 2.1. Dengan kata lain dapat dirumuskan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa imigrasi merupakan fungsi dari (*reability, responiveness, assurance, emphaty, tangible, well-being, dan dukungan fasilitas*), atau dapat ditulis :

$$Y = f(Rb, Rp, As, Em, Tg, Wb, Fs) \dots\dots\dots (2.1.)$$

di mana :

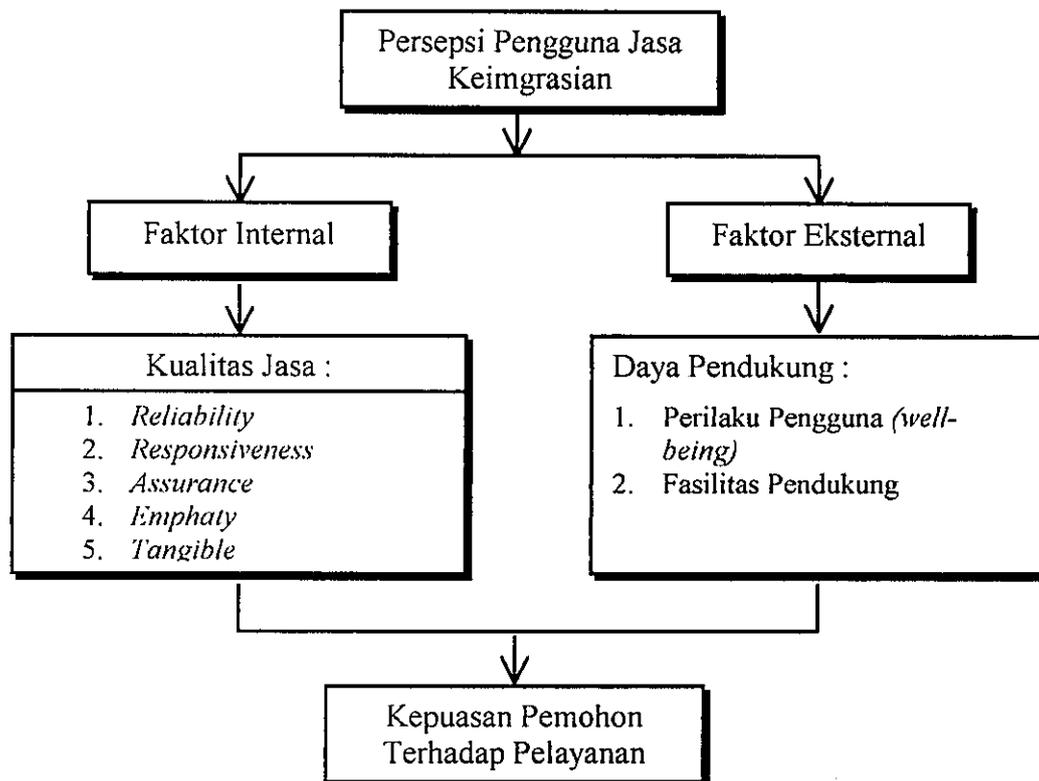
- Y = tingkat kepuasan pengguna jasa imigrasi,
- Rb = tingkat realibility,
- Rp = tingkat responsiveness,
- As = tingkat assurance,
- Em = tingkat emphaty,
- Tg = tingkat tangible,
- Wb = well-being,
- Fa = dukungan fasilitas

Tabel 2.1.
Atribut Kualitas Jasa dan Butir-Butir Pengukurannya

Faktor Internal : Dimensi Kualitas Jasa	
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)
–	Ketepatan dalam pelayanan
–	Ketepatan melaksanakan janji
–	Kehandalan fasilitas pelayanan
–	Akurasi dalam penulisan dokumen
–	Dapat dipercaya
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
–	Kecepatan pelayanan
–	Pelayanan yang informatif
–	Keinginan untuk membantu pemohon
–	Kecekatan petugas pelayanan
–	Pimpinan yang selalu stand-by
3.	Keyakinan atas pelayanan (<i>Assurance</i>)
–	Kejujuran dan ketepatan pelayanan
–	Dukungan dari pimpinan
–	Jaminan keamanan berkas permohonan
–	Adanya jaminan penyelesaian permohonan
–	Biaya-biaya yang dibayar sesuai dengan ketentuan
4.	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)
–	Pemahaman karyawan terhadap pemohon
–	Perhatian individual terhadap pemohon
–	Keseragaman jasa pelayanan
–	Tersedianya papan petunjuk pelayanan
–	Tersedianya kounter untuk membantu pemohon
5.	Wujud Penampilan (<i>Tangibles</i>)
–	Kecanggihan peralatan dan teknologi daya tarik visual dan fasilitas fisik
–	Keselarasan fasilitas dengan type pelayanan
–	Kerapihan pakaian karyawan
–	Keramahan sikap petugas
–	Tersedia fasilitas-fasilitas yang dapat membantu pemohon
Faktor Eksternal	
1.	Dimensi perilaku pengguna jasa (<i>Well-being</i>)
–	Temperamen (<i>mood</i>) : cepat naik darah/cepat marah, emosional, pasrah/ supel, ingin cepat selesai (tidak suka urusan).
–	Mempunyai motivasi tinggi : sering mem- <i>follow-up</i> , mencari tahu, mau melobi/sosialisasi.
2.	Kepuasan terhadap fasilitas pendukung : Tempat parkir, kemudahan transportasi, foto copy, kantin, tempat menunggu/istirahat/mushola, toilet.

Sumber : Parasuraman et.al. (1985) dan Duffy et.al. (1988) dengan modifikasi sesuai dengan keadaan di lapangan.

Gambar 2.3.
Kerangka Pemikiran Teoritis



2.4. Hipotesis

Berdasar kepada latar belakang dan perumusan masalah serta telaah pustaka dan kerangka pemikiran teoritis, dapat dirumuskan hipotesis untuk dilakukan pengajuan lebih lanjut sebagai berikut :

1. Faktor-faktor internal yang meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan penampilan (*tangibles*), dan faktor-faktor pendukung eksternal berupa perilaku pengguna jasa (*customer well-being*) dan daya dukung fasilitas,

sangat berpengaruh terhadap pencapaian tingkat kepuasan para pengguna jasa keimigrasian. Semakin baiknya kondisi faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan para pengguna jasa keimigrasian, dan demikian sebaliknya.

2. Tingkat kepuasan para pengguna jasa keimigrasian pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta belum maksimal yang disebabkan oleh masih adanya kesenjangan pelayanan (*customer service gap*).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Tempat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan jasa keimigrasian di Jawa Tengah. Di Propinsi Jawa Tengah terdapat 3 (tiga) Kantor Imigrasi yaitu: Semarang, Surakarta dan Cilacap. Adapun Semarang dan Cilacap untuk mewakili Kanim yang memiliki pelabuhan laut, wilayah pelayanan meliputi 17 Kabupaten dan 5 kota, sedangkan Surakarta meliputi wilayah kerja di wilayah tengah (pedalaman) Jawa Tengah. Untuk memenuhi variasi dari karakteristik responden pengguna jasa keimigrasian di Jawa Tengah maka diharapkan sampel dari pengguna jasa keimigrasian Semarang dan Surakarta dapat mewakili populasinya.

3.2. Jenis Data

Data yang akan dipakai untuk penyusunan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara terhadap responden pengguna jasa layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta, dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dipersiapkan. Selain itu, observasi juga

dilakukan dilapangan untuk melengkapi informasi yang diperlukan. Data sekunder diperoleh dari kajian literatur, laporan-laporan atau hasil kajian dari berbagai sumber yang relevan

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara, yaitu wawancara langsung dengan pengguna jasa keimigrasian yang datang di kantor imigrasi Semarang dan Surakarta mengenai dimensi kualitas jasa yang diinginkan oleh pengguna jasa keimigrasian di daerah penelitian.
2. Observasi adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara cermat dan sistematik terhadap penggunaan jasa keimigrasian yang datang di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta.
3. Studi pustaka dari buku literatur, majalah, jurnal dan makalah yang mendukung penelitian, sehingga diharapkan dengan landasan teori yang kuat akan diperoleh kesimpulan yang berbobot ilmiah.

3.4. Metode Pengambilan Sampel

Sumber data primer sebagian besar diperoleh dari hasil wawancara dengan para pengguna jasa layanan keimigrasian di daerah penelitian. Metode

pemilihan responden diambil secara acak berlapis (*stratified random sampling*). Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna jasa keimigrasian yang datang ke Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta. Masyarakat yang dimaksudkan dalam hal ini terdiri dari :

- 1) Perorangan, yaitu masyarakat umum pengguna jasa keimigrasian,
- 2) Bukan perorangan, terdiri dari :
 - Pengurus perusahaan swasta/pemerintah
 - Biro perjalanan umum dan PJTKI

Menurut catatan dari bagian Fosarkim (Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian) Kantor Imigrasi Semarang, pada tahun 1999 proporsi pengguna jasa keimigrasian rata-rata 20% perorangan, 50% biro perjalanan, pengurus perusahaan swasta/pemerintah dan 30% pengurus jasa tenaga kerja Indonesia. Sedangkan pada Kantor Imigrasi Surakarta 50% pengguna Jasa Tenaga Kerja Indonesia, 30% Biro perjalanan umum/pengurus perusahaan swasta/Pemerintah dan 20% perorangan. Dengan demikian secara ringkas distribusi sampel dari penelitian ini dapat disusun seperti tampak pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Distribusi Sampel

Lokasi	Proporsi	Alokasi Sampel	Sampel yang valid
SEMARANG (n=100)			
1. Perorangan	(20%)	20	
2. Bukan Perorangan :			
a. Biro Perjalanan Umum/pengurus perusahaan swasta/pemerintah.	(50%)	50	
b. PJTKI	(30%)	30	
Sub jumlah		100	99
SURAKARTA (n=60)			
1. Perorangan	(20%)	30	
2. Bukan Perorangan :			
a. Biro Perjalanan Umum/pengurus perusahaan swasta/pemerintah.	(30%)	30	
b. PJTKI	(50%)	30	
Sub jumlah		60	56
Jumlah		160	155

Sumber : Fosarkim Semarang dan Surakarta

Sampel yang diambil dibatasi sebanyak 160 responden yang terdistribusi untuk Semarang (n=100) dan untuk Surakarta (n=60), adapun alokasi jumlah sampel pada masing-masing daerah penelitian ini ditentukan menurut proporsi pengguna jasanya. Setelah melalui proses editing pada kuesioner yang telah terisi maka ditemukan ada 1 sampel (Semarang) dan 4 sample (Surakarta) yang tidak memberikan jawaban yang lengkap, sehingga didrop sebagai sampel. Oleh karena itu, jumlah sampel yang valid adalah 155 responden, yaitu : Semarang (n=99) dan Surakarta (n=56).

3.5. Metode Analisis

3.5.1. Analisis Regresi

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan tehnik estimasi regresi seperti yang dijelaskan oleh Gujarati (1995). Model yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan metoda kuadrat terkecil biasa (*OLS*). Persamaan regresi diturunkan dari fungsi tingkat kepuasan pengguna jasa seperti dirumuskan dalam persamaan 2.1. sehingga bila ditulis persamaan ekonometrisnya sebagai berikut :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \mu \dots \dots \dots (3.1)$$

Adapun kode, definisi, dan satuan pengukuran dari variabel operasional yang dipakai dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2.
Definisi dan Satuan Pengukuran Variabel Operasional

Variabel	Label	Definisi
Var. Dependen		
Y	SATISFAC	Tingkat kepuasan pengguna jasa imigrasi (dalam skala kontinyu.)
Var. Independen		
X1 (Reliability)	RELIA	Persepsi masyarakat pengguna terhadap kehandalan pelayanan terhadap ketepatan dalam pelayanan simpati terhadap pemohon dan dapat dipercaya (dalam skala likert) ^{*)}
X2 (Responsiveness)	RESPON	Persepsi masyarakat pengguna terhadap kecepatan pelayanan dan sikap petugas dalam pelayanan (dalam skala likert) ^{*)}
X3 (Assurance)	ASSUR	Persepsi masyarakat pengguna terhadap keramahan dan kesopanan petugas kepercayaan pemohon kepada petugas ketepatan waktu sesuai janji dan kepastian penyelesaian (dalam skala likert) ^{*)}
X4 (Empathy)	EMPATI	Persepsi masyarakat pengguna terhadap pemahaman petugas terhadap pemohon perhatian individual terhadap pemohon serta keseragaman jasa pelayanan (dalam skala likert) ^{*)}
X5 (Tangible)	TANGIB	Persepsi masyarakat pengguna terhadap kecanggihan peralatan dan teknologi keselarasan fisik dan tipe pelayanan serta kerapihan pakaian petugas serta adanya papan petunjuk (dalam skala likert) ^{*)}
X6 (Perilaku Pengguna)	EXTMOOD	Sejauh mana kepuasan masyarakat pengguna terhadap keramahan, kecepatan, keamanan serta kenyamanan berkomunikasi dengan petugas (dalam skala likert) ^{*)}
X7 (Fasilitas)	EXTFASIL	Sejauh mana citra imigrasi dalam memberikan pelayanan serta bagaimana sistim pelayanan yang tersedia secara keseluruhan (dalam skala likert) ^{*)}

Catatan :

- Masing-masing variabel operasional akan diproduksi dari beberapa butir pertanyaan (dimensi) yang diukur memakai skala likert (Hair, Jr, et.al., 1995) yang dipakai misalnya : 1 = sangat tidak baik, 2 = tidak baik, 3 = biasa-biasa saja, absen, 4 = baik, 5 = sangat baik.
- Selanjutnya di dalam analisis telah dicoba untuk menggabungkan variable EXTMOOD dan EXTFASIL menjadi variable EXTERNAL untuk mendapatkan model estimasi yang terbaik.

3.5.2. Justifikasi Statistik

Penggunaan model regresi berganda didasarkan kepada beberapa asumsi klasik di mana dengan terpenuhinya asumsi-asumsi tersebut maka panaksiran kuadrat terkecil biasa (*OLS*) dari koefisien regresi dapat menjadi panaksir tidak bias terbaik (*BLUE*). Tiga asumsi klasik yang penting dipenuhi (Gujarati, 1999:201) antara lain adalah : (1) tidak terdapat multikoliniertas di antara variabel-variabel penjelas, (2) varians bersarat dari ui adalah konstan, atau dengan kata lain disebut homoskedastisitas, dan (3) tidak terdapat heteroskedastisiti (gangguan karena variasi yang tinggi). Oleh sebab itu, penggunaan model regresi berganda dalam analisis ini akan didahului dengan pengujian terhadap penyimpangan asumsi-asumsi klasik tersebut di atas. Pengujian penting ini yang dilakukan adalah uji kesesuaian tanda untuk mengetahui apakah hasil empiris (dari estimasi) sesuai dengan teori yang berlaku. Uji statistik yang dilakukan dimaksudkan untuk mengetahui dan mengevaluasi signifikansi dari parameter-parameter estimasi yang meliputi :

- a. Uji F (*F-test*), dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel-variabel penjelas secara keseluruhan/serempak terhadap variabel dependennya (kepuasan pengguna jasa).
- b. Uji t (*t-test*), merupakan pengujian untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel penjelas (secara individual) terhadap variabel dependen, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Untuk menguji signifikansi dari variabel yang diamati dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabelnya. Bila nilai t-rasio yang dihitung adalah lebih besar dari nilai t-rasio tabel, menunjukkan bahwa variabel independen yang diamati secara statistik adalah signifikan mempengaruhi variabel dependennya.

Setelah semua variabel operasional diuji signifikansinya, langkah selanjutnya adalah melakukan penginterpretasian terhadap makna statistik dari masing-masing parameter (β_i). Di samping itu, dianalisis pula apakah nilai atau makna masing-masing koefisien parameter yang bersangkutan relevan atau tidak dengan teori atau intuisi atau norma yang berlaku, dengan memperhatikan tanda dari koefisien (β_i) tersebut.

3.5.3. Prosedur Analisis

Analisis data pada penelitian ini menggunakan prosedur :

- 1) Sebelum dilakukan analisis regresi, data dengan skala likert dicek terlebih dahulu realibilitasnya yaitu dari nilai cronbach alphanya (α). Menurut pengalaman peneliti terdahulu dapat dikatakan bahwa bila cronbach alpha (α) nilainya besar dari 50% maka reliabilitas datanya dapat dikatakan relatif baik. Semakin nilai α mendekati 1 maka realibilitas datanya semakin baik (Hair, Jr.et.al, 1985). Namun demikian dalam ilmu ekonomi dan ilmu-ilmu sosial nilai α ini tidak akan mencapai 1.

- 2) Selanjutnya data diestimasi dengan menggunakan analisis regresi, kemudian diuji signifikasinya dengan uji-t dan uji-F untuk memberikan justifikasi signifikansi dari model regresi secara individual dan serentak.
- 3) Uji heteroskedastisitas : akan dilakukan dengan menggunakan metode yang disarankan oleh Gujarati (1999).
- 4) Uji multikolinieritas : Untuk uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara ada atau tidaknya indikator terdapatnya masalah multikolinieritas. Indikator adanya multikolinieritas yang relevan (Gujarati, 1999:322) dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi (R) antar independen variabelnya (Matrix order nol) atau dari indikator tingginya nilai R^2 akan tetapi tidak ada atau sangat sedikit variabel penjelas yang signifikan (*high R^2 but few variables are significant*). Kedua uji yang tersebut terakhir di atas (no. 3 dan no. 4) adalah untuk mengetahui apakah model empiris yang digunakan memenuhi asumsi klasik atau tidak.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

KANIM SEMARANG DAN SURAKARTA

4.1. Sejarah dan Perkembangan Kanim Semarang

4.1.1. Sejarah

Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Propinsi Jawa Tengah, Kantor Imigrasi Semarang secara resmi terbentuk sejak tanggal 10 Maret 1983 melalui proses alih status dari status semula sebagai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Jawa Tengah, sesuai Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M.02-PR.07.04 tahun tahun 1983 Junto Surat Keputusan Menteri Kehakiman R.I Nomor M.01-PR.07-074 tahun 1986 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi di Lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman. Alih status tersebut merupakan tindak lanjut dari pengintegrasian Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pemasarakatan dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi pada tahun 1982 menjadi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman R.I. Nomor : M.04-PR.07.04 tahun 1982, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kanwil Departemen Kehakiman Republik Indonesia.

Sesuai dengan S.K. Menteri Kehakiman Nomor : M.01-PR.07.04 tahun 1986, Kantor Imigrasi Semarang sejak pembentukannya termasuk katagori Kantor Imigrasi kelas I, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengendalian dan pengawasan serta pemeriksaan di bidang teknis keimigrasian dengan wilayah kerja meliputi 5 kota dan 17 kabupaten di Jawa Tengah.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Kantor Imigrasi Semarang melaksanakan fungsi :

1. Pelayanan masyarakat
2. Security
3. Penegakan hukum

Selanjutnya dalam rangka pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Semarang bertugas :

- a. Melakukan pengaturan dan pengamanan teknis pelaksanaan tugas bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian;
- b. Melakukan pengaturan dan pengamanan teknis pelaksanaan tugas bidang lalu-lintas dan status keimigrasian;
- c. Melakukan pengaturan dan pengamanan teknis pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

4.1.2. Perkembangan SDM, Fasilitas dan Jenis Pelayanan

Melihat perkembangan SDM maupun dukungan fasilitas dapat dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Gambaran tentang perkembangan SDM, dan fasilitas, Kantor Imigrasi Semarang selama 10 tahun terakhir dapat dilihat masing-masing pada Tabel 4.1. dan Tabel. 4.2.

Tabel 4.1. menunjukkan bahwa dalam periode 10 tahun terakhir (1991-2000) secara kuantitatif jumlah SDM Kantor Imigrasi Semarang meningkat sebesar 44,00% atau mengalami peningkatan rata-rata per tahun sebesar 4,40 %. Adapun secara kualitatif perkembangan SDM tersebut dapat dilihat antara lain dari perkembangan aspek pendidikan formal, pendidikan teknis dan pendidikan jenjang struktural yang telah dimiliki atau diikuti oleh pegawai Kantor Imigrasi Semarang.

Prosentase jumlah pegawai dengan basis pendidikan sarjana meningkat dari 11,86% pada tahun 1991 menjadi 18,82% pada tahun 2000. Demikian pula prosentase jumlah pegawai teknis dengan pendidikan khusus keimigrasian (PTK) meningkat dari 20% pada tahun 1991 menjadi 25% pada tahun 2000. Selanjutnya prosentase jumlah pegawai yang telah mengikuti pendidikan penjenjangan struktural meningkat dari 0% pada tahun 1991, pada tahun 2000 jumlah tersebut telah mencapai 20%. Data tersebut menunjukkan bahwa SDM Kantor Imigrasi Semarang secara kualitatif telah mengalami peningkatan yang cukup berarti.

Tabel 4.1.
Perkembangan Jumlah Pegawai
Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

Uraian	1988	1991	1994	1997	2000
Jumlah total	59	59	72	73	85
Sarjana	8	7	13	11	16
Prosentase (%)	13,56%	11,86%	18,05%	15,07%	18,82%
Sarjana Muda	9	8	7	9	6
Prosentase (%)	15,25%	13,56%	9,72%	12,23%	7,06%
Non Sarjana	42	44	52	53	63
Prosentase (%)	71,19%	74,58%	72,23%	72,60%	74,12%
Pendidikan Tehnis Keimigrasian	14	12	13	18	22
Prosentase (%)	23,73%	20,34%	18,05%	24,66%	25,88%
Pendidikan Jenjang Struktural					
SEPADA/ADUM	-	-	4	4	12
SEPALA/ADUMLA	-	-	1	2	2
SEPADYA/SEPAMA	-	-	-	1	3
Total	0	0	5	7	17
Prosentase	0%	0%	6,94%	9,59%	20%

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, Bezeting Kepegawaian, diolah, 2000

Dalam Tabel 4.2. ditunjukkan bahwa dukungan fasilitas baik berupa prasarana maupun sarana yang dimiliki Kantor Imigrasi Semarang telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Seperti peningkatan yang terjadi dalam bidang SDM, peningkatan dalam bidang fasilitas pun terjadi baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Dari sisi kepemilikannya, sarana gedung yang ditempati meningkat dari masih menyewa selama tahun 1975 s/d tahun 1977, sejak tahun 1978 telah menempati gedung milik sendiri. Luas ruangan kantor dan ruang arsip meningkat dari semula masing-masing 528 m² dan 84 m² manjeri 1249 m² dan 255 m², atau masing-masing bertambah sebesar 136,55% dan 203,57%. Demikian pula prasarana Rumah Dinas bertambah dari semula baru 6 menjadi 11 buah, atau bertambah sebanyak 83,33%. Peningkatan

prasarana gedung lainnya adalah telah dimilikinya Ruang Karantina seluas 450 m² sejak tahun 1997. Dari sisi sarana kerja, peningkatan yang sangat berarti adalah pada sarana-sarana kerja yang lainnya seperti : meja dan kursi kerja, rak arsip, filling kabinet, faximile, brankas, kendaraan roda 2 dan lain-lain.

Tabel 4.2.
Perkembangan Prasarana dan Sarana Kerja
Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

Fasilitas	1988	1991	1994	1997	2000
I. Prasarana					
1. Ruang kantor	432 m ²	528 m ²	624 m ²	874 m ²	1249 m ²
2. Ruang arsip	84 m ²	84 m ²	176 m ²	176 m ²	255 m ²
3. Ruang karantina	-	-	-	450 m ²	450 m ²
4. Rumah Dinas	6	6	11	11	11
II. Sarana					
1. Kendaraan roda 4	2	2	2	2	2
2. Kendaraan roda 2	2	2	2	3	3
3. Komputer	-	-	-	13	13
4. Mesin ketik	7	7	4	4	4
5. Pesawat telepon	2	2	2	2	2
6. Faximile	-	-	-	-	1
7. Brankas	2	2	4	4	4
8. Rak arsip	120	120	120	180	180
9. Filling Cabinet	2	2	14	20	22
10. Kursi kerja	55	65	65	81	81
11. Meja kerja	55	65	65	81	81
12. Air Conditioner	1	1	2	6	6
13. Kipas angin	-	-	-	6	4
14. Jam dinding	-	-	4	4	4
15. Pemadam kebakaran	7	7	7	7	7

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, Daftar Inventaris

Jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Semarang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya relatif tidak banyak berubah dari tahun ke tahun. Hal ini sejalan dan mengacu kepada Pedoman Organisasi Kerja dan berlaku dan ditetapkan oleh Departemen Kehakiman. Adapun jenis pelayanan

yang diberikan/dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, bila dikelompokkan meliputi :

1. Mengatur lalu-lintas orang yang masuk atau keluar wilayah negara R.I. dan pengawasan orang asing dan tindakan keimigrasian di wilayah negara R.I.
2. Pencegahan dan penangkalan orang yang akan masuk ke Indonesia.
3. Pengurusan dan pengawasan ijin keimigrasian bagi orang asing di Indonesia.
4. Pengawasan orang asing dan tindakan keimigrasian.
5. Pemberian SPRI kepada WN Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah R.I.
6. Penyidikan tindak pidana keimigrasian.
7. Pemberian ijin menetap (ketentuan peralihan) berdasarkan U.U. No.9 Tahun 1955 tentang Kependudukan Orang Asing.

4.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang disusun berdasar kepada S.K. Menteri Kehakiman R.I. Nomor : M.01-PR.07-04 tanggal 11 Juli 1986 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi di Lingkungan Kanwil Kehakiman. Pimpinan tertinggi dipegang oleh seorang Kepala Kantor yang dibantu oleh dua kelompok staf yaitu staf substantif yang bertugas membantu

kepala kantor dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi kantor Imigrasi Semarang, dan staf fasilitatif yang bertugas mengurus dukungan fasilitas yang meliputi 5M (*man, money, material, method, dan market*) guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas substantif. Staf substantif terdiri dari empat seksi, yaitu : (1) seksi FORSAKIM (Informasi dan Sarana Keimigrasian), (2) LANTASKIM (Lalu-lintas Keimigrasian), (3) STATUSKIM (Status Keimigrasian), dan (4) WASDAKIM (Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian) yang masing-masing dibantu oleh dua sub seksi. Staf fasilitatif dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang dibantu oleh tiga urusan masing-masing urusan kepegawaian, urusan keuangan dan urusan umum. Dalam bentuk bagan, struktur organisasi Kantor Imigrasi Semarang dapat dilihat pada Lampiran 3 D dan 3 E.

4.2. Sejarah dan Perkembangan Kanim Surakarta

4.2.1. Sejarah

Kantor Imigrasi Surakarta termasuk katagori kantor Imigrasi kelas II, dibuka secara resmi pada tanggal 8 Agustus 1984 berdasarkan SK. Menteri Kehakiman RI. Nomor : M.02.PR.07.04 tahun 1983. Sebelum Kantor Imigrasi Surakarta dibuka, pelayanan keimigrasian untuk daerah eks karesidenan Surakarta ditangani oleh Kantor Imigrasi Semarang. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor : M.02.PR.07.04 tahun 1991, wilayah kerja

Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta meliputi seluruh wilayah se-eks karesidenan Surakarta, yaitu : Kota Surakarta, Kabupaten Sragen, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Sukoharjo, dan Kabupate Boyolali, Kabupaten Klaten.

Mengenai tugas pokok serta fungsi yang dijalankan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta, pada prinsipnya dan secara substansial sama dengan tugas pokok dan fungsi yang dijalankan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Yang membedakan hanyalah cakupan wilayah kerja Kantor Imigrasi Surakarta lebih kecil dan struktur organisasi lebih ramping bila dibandingkan dengan wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, sehingga dikategorikan kepada kantor imigrasi kelas II, sementara Kantor Imigrasi Semarang termasuk katagori kelas I.

4.2.2. Perkembangan SDM, Fasilitas dan Jenis Pelayanan

Gambaran tentang perkembangan SDM, dan fasilitas, Kantor Imigrasi Surakarta selama 10 tahun terakhir dapat dilihat masing-masing apda Tabel 4.3. dan Tabel 4.4.

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa dalam periode 10 tahun terakhir (1991-2000) SDM Kantor Imigrasi Surakarta baik secara kuantitatif maupun kualitatif menunjukkan angka peningkatan. Jumlah pegawai telah meningkat sebesar 92,6% atau mengalami peningkatan rata-rata per tahun sebesar 9,26%. Adapun

perkembangan SDM secara kualitatif ditunjukkan dengan meningkatnya prosentase jumlah pegawai dengan basis pendidikan sarjana dari 3,7% pada tahun 1991 menjadi 15,4% pada tahun 2000. Demikian pula prosentase jumlah pegawai tehnis dengan pendidikan khusus keimigrasian (PTK) meningkat dari 14,8% pada tahun 1991 menjadi 35,5% pada tahun 2000. selanjutnya prosentase jumlah pegawai yang telah mengikuti pendidikan penjenjangan struktural meningkat dari 0% pada tahun 1991, pada tahun 2000 jumlah tersebut telah mencapai 25%.

Tabel 4.3.
Perkembangan Jumlah Pegawai
Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta

Uraian	1988	1991	1994	1997	2000
Jumlah total	27	36	44	54	52
Sarjana Prosentase (%)	1 3,70%	2 5,50%	4 9,00%	9 16,60%	8 15,40%
Sarjana Muda Prosentase (%)	6 22,20%	5 13,80%	3 6,80%	4 7,40%	6 11,50%
Non Sarjana Prosentase (%)	20 74,00%	29 80,60%	37 84,10%	41 75,90%	38 73,00%
Pendidikan Tehnis Keimigrasian Prosentase (%)	4 14,80%	9 25,00%	8 18,20%	14 25,90%	19 36,50%
Pendidikan Jenjang Struktural					
SEPADA/ADUM	-	-	1	3	11
SEPALA/ADUMLA	-	-	3	2	2
SEPADYA/SEPAMA	-	-	-	-	-
Total Prosentase	0 0%	0 0%	4 9,10%	5 9,30%	13 25%

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta, Bezeting Kepegawaian, diolah, 2000

Tabel 4.4. menunjukkan bahwa dukungan fasilitas baik berupa prasarana maupun sarana yang dimiliki Kantor Imigrasi Surakarta dari tahun ke tahun telah mengalami peningkatan baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

Prasarana Rumah Dinas bertambah dari semula baru 5 buah menjadi 20 buah, atau bertambah sebanyak 300%. Peningkatan prasarana gedung lainnya adalah telah dimilikinya ruang karantina sejak tahun 1991. Dari sisi sarana kerja, peningkatan yang sangat berarti adalah telah dimilikinya 2 unit komputer dan 2 unit faximile, di samping peningkatan pada sarana-sarana kerja yang lainnya seperti : meja dan kursi kerja, rak arsip, filling cabinet, brankas, kendaraan roda 2 dan lain-lain.

Tabel 4.4.
Perkembangan Prasarana dan Sarana Kerja
Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta

Fasilitas	1988	1991	1994	1997	2000
I. Prasarana					
1. Ruang kantor	1	1	1	1	1
2. Ruang arsip	1	1	1	2	2
3. Ruang karantina	-	1	1	1	1
4. Rumah Dinas	5	5	5	5	20
II. Sarana					
1. Kendaraan roda	1	1	1	3	3
2. Kendaraan roda	-	1	1	1	2
3. Komputer	2	2	2	2	2
4. Mesin ketik	4	6	6	6	6
5. Pesawat telepon	1	1	1	1	1
6. Faximile	-	-	-	1	2
7. Brankas	1	1	2	3	3
8. Rak arsip	8	11	11	12	13
9. Filling Cabinet	7	11	13	18	20
10. Kursi kerja	32	42	52	72	72
11. Meja kerja	32	38	43	53	53
12. Air Conditioner	-	-	1	1	1
13. Kipas angin	-	-	-	2	4
14. Jam dinding	4	4	4	4	4
15. Pemadam kebakaran	-	-	4	4	4

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta, Daftar Inventaris

4.2.3. Struktur Organisasi

Seperti halnya Kantor Imigrasi Semarang, susunan organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Surakarta dibentuk berdasar kepada S.K. Menteri Kehakiman R.I. Nomor : M.01-PR.07-04 tanggal 11 Juli 1986 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi di lingkungan Kanwil Kehakiman. Sesuai dengan katagori kelasnya, bentuk organisasi Kantor Imigasi Kelas II Surakarta relatif lebih kecil dibanding dengan susunan organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Letak perbedaan berada pada jumlah seksi yang hanya terdiri dari tiga seksi, sementara pada kantor Imigrasi Semarang berjumlah empat seksi, sedangkan pada satf fasilitatif tidak terdapat perbedaan. Penciutan jumlah seksi terletak pada penggabungan dua fungsi masing-masing seksi LANTASKIM dan STATUSKIM menjadi satu seksi yaitu seksi LALINTUSKIM, sehingga bila pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang jumlah Kasubi Seksi pada kelompok substantif terdiri dari delapan Kasubi Seksi, pada Kantor Imigrasi Surakarta hanya terdapat enam Sub Seksi, seperti nampak dalam Lampiran 2.

4.3. Kebijakan di Bidang Keimigrasian

Berbagai kebijakan di bidang keimigrasian pada umumnya tertuang dalam bentuk Surat Keputusan, Instruksi, Surat Edaran, dan media lainnya, baik berasal dari Departemen Kehakiman, Ditjen Imigrasi, maupun pejabat lain yang memiliki kewenangan. Gambaran perkembangan kebijakan yang bersifat

strategis dan fundamental di bidang keimigrasian selama 10 tahun terakhir dapat di lihat dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5.
Perkembangan Kebijakan Bidang Keimigrasian
Selama Periode Tahun 1990-2000

No.	Dasar Hukum	Inti Kebijakan
1.	S.K. Menkeh No. M.02-12.03.03 tahun 1990, tentang Pas Lintas Batas Papua New Guinea	Lintas Batas
2.	S.K. Menkeh. R.I. No. M.01-12.03.02 tahun 1990, tentang penyempurnaan peningkatan pelayanan keimigrasian bagi warga negara Indonesia yang akan bebergian ke luar negeri	Peningkatan pelayanan keimigrasian
3.	S.E. Ditjenim No. F.IZ.01.10-11 tahun 1990, tentang pelaksanaan pembebasan fiskal luar negeri bagi perorangan WNA	Pembebasan fiskal luar negeri
4.	S.E. Ditjenim No. F.UM.02.02-394 tahun 1990, tentang kemudahan pembayaran fiskal ke luar negeri	Kemudahan pembayaran fiskal
5.	Keputusan Menteri Kehakiman No.M.04.IZ.01.03 tahun 1990, tentang pemberian visa bagi warga negara Soviet yang akan melakukan kunjungan ke Indonesia	Pemberian Visa bagi WN Soviet
6.	Keputusan Dirjen Imigrasi tentang pemberian Paspor RI bagi warga asal Timor Timur tanggal 24 Oktober 1999 No. 12-03.02.1513	Pemberian paspor WN asal Timor Timur
7.	Keputusan Dirjen Imigrasi No. F.1700.IZ.01.10 tahun 1999 tanggal 20-12-1999 tentang petunjuk teknis pemberian visa	Petunjuk teknis pemberian visa
8.	Keputusan Dirjen Imigrasi No. F-255-IZ.01.02 tahun 2000 tentang, Pelaksanaan pemberian Visa dan Ijin Keimigrasian bagi wisatawan lanjut usia mancanegara.	Pemberian visa bagi wisatawan lansia.

Sumber :

4.4. Profil Responden Jawa Tengah

Dari 155 responden yang diambil sebagai sampel Imigrasi di Jawa Tengah, 99 responden atau sekitar 63,9% diantaranya diambil di lokasi Kantor Imigrasi Semarang sedangkan sisanya sebanyak 56 atau sekitar 36,1% responden diambil di Kantor Imigrasi Solo, sedangkan rata-rata umur responden yang diperoleh adalah 33 (33,11) tahun. Secara umum ringkasan indikator statistik deskriptif yang diperoleh dari lokasi pengambilan sampel di Kantor Imigrasi Semarang dan Kantor Imigrasi Surakarta dapat di lihat pada Lampiran 3 A.

1). *Jenis Kelamin*

Komposisi jenis kelamin responden yang secara keseluruhan terdiri dari 111 orang adalah responden laki-laki (71,60%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang (28,40%) sebagaimana yang dapat di lihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	111	71,60	71,60	71,60
Perempuan	44	28,40	28,40	100,00
Total	155	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000.

2). *Status Marital*

Sementara itu dari 149 orang responden yang bersedia menyebutkan status maritalnya didapati sebanyak 98 atau 65,80% orang responden adalah berstatus kawin, kemudian sebanyak 19 atau sebesar 12,80% orang responden berstatus duda/janda sedangkan responden yang berstatus belum kawin adalah sebanyak 32 orang reponden atau sebesar 21,50% dari total responden. Gambaran tentang status marital responden beserta prosentasenya dapat disaksikan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7.
Status Marital Responden

Status	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	98	65,8	65,8	65,8
Duda/Janda	19	12,8	12,8	78,5
Belum	32	21,5	21,5	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000.

3). *Tingkat Pendidikan Responden*

Dari latar belakang pendidikan responden yang berhasil dikumpulkan diketahui bahwa tidak ada satu orang responden-pun yang hanya merupakan tamatan SD, minimal responden yang tercatat merupakan lulusan SLTP adalah sebanyak 2 orang atau 1,30% dari 153 total responden yang memberikan

keterangan mengenai tingkat pendidikannya. Komposisi terbesar merupakan dominasi dari responden yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana/lulusan perguruan tinggi yakni sebanyak 97 orang responden atau sebesar 63,40%, sedangkan sisanya merupakan lulusan SLTA yang kesemuanya berjumlah 54 orang atau sebesar 35,30% hal ini sebagaimana yang terdapat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8.
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTP	2	1,30	1,30	1,30
SLTA	54	35,30	35,30	36,30
Sarjana	97	63,40	63,40	100,00
Total	153	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

4). *Jenis Pekerjaan Responden*

Latar belakang pekerjaan responden dari data yang berhasil dikumpulkan cukup bervariasi yakni swasta menempati urutan terbanyak sebesar 30,30% atau 43 orang yang berprofesi di bidang swasta. Kemudian urutan kedua ditempati oleh mahasiswa sebanyak 21 orang atau 14,80%, sedangkan responden yang berprofesi sebagai karyawan sebanyak 16 orang atau 11,30%, responden yang berprofesi sebagai biro jasa adalah sebanyak 13 orang atau 9,20% ada pun responden yang berprofesi sebagai TKI diketahui

sebanyak 14 orang (9,90%), ibu rumah tangga 13 orang (9,20%) dan sisanya adalah profesi dosen 3 orang (2,10%), PJTKI 7 orang (4,90%), pensiunan 1 orang (0,70%), dan wiraswasta sebanyak 11 orang (7,70%).

Tabel 4.9.
Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Karyawan	16	11,30	11,30	11,30
Wiraswasta	11	7,70	7,70	19,00
Biro Jasa	13	9,20	9,20	28,20
Swasta	43	30,30	30,30	58,50
PJTKI	7	4,90	4,90	63,40
Ibu rumah tangga	13	9,20	9,20	72,50
Pensiunan	1	0,70	0,70	73,20
TKI	14	9,90	9,90	83,10
Dosen	3	2,10	2,10	85,20
Mahasiswa	21	14,80	14,80	100,00
Total	142	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

5). *Tingkat Pendapatan Responden*

Dari sisi pendapatan responden diketahui bahwa pendapatan responden bervariasi antara Rp 250.000,- per bulan hingga Rp 3.500.000,- per bulan dengan rata-rata pendapatan perbulan sebesar Rp 1.136.957,- namun demikian tidak keseluruhan responden bersedia memberikan keterangan mengenai besarnya pendapatan yang mereka terima perbulannya, hanya sebagian kecil

saja dari keseluruhan responden yang bersedia memberikan keterangan mengenai pendapatannya, yakni sebanyak 23 orang saja atau sekitar 14,80% dari 155 orang responden seperti yang dapat disaksikan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10.
Tingkat Pendapatan Responden

Pendapatan/Bulan (Rp)	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
250.000	1	0,60	4,30	4,30
500.000	3	1,90	13,00	17,40
600.000	1	0,60	4,30	21,70
750.000	2	1,30	8,70	30,40
800.000	3	1,90	13,00	43,50
1.000.000	4	2,60	17,40	60,90
1.200.000	2	1,30	8,70	69,60
1.500.000	4	2,60	17,40	87,00
2.000.000	2	1,30	8,70	95,70
3.500.000	1	0,60	4,30	100,00
Total	23	14,80	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

6). *Pengurusan Jasa Imigrasi*

Dari cara pengurusan permohonan keimigrasian responden yang telah diidentifikasi diperoleh hasil sebagai berikut : terdapat 3 cara untuk mengurus permohonan dokumen keimigrasian ke Kantor Imigrasi yakni:

- Diurus sendiri oleh pemohon yang bersangkutan, sebanyak 117 responden (75,50%)
- Dibantu pengurusannya melalui biro jasa, sebanyak 21 orang (13,50%)
- Melalui PJTKI (Bagi PJTKI atau yang memanfaatkan jasa PJTKI untuk menguruskan permohonannya ke Kantor Imigrasi) sebanyak 17 responden (11,00%).

Tabel 4.11. menunjukkan komposisi cara-cara yang ditempuh oleh responden untuk mengurus permohonan keimigrasiannya ke kantor imigrasi.

Tabel 4.11.
Pengurusan Jasa Imigrasi

Cara Pengurusan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Diurus sendiri	117	75,50	75,50	75,50
Biro Jasa	21	13,50	13,50	89,00
PJTKI	17	11,00	11,00	100,00
Total	155	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

7. *Masalah-masalah yang Ditemui Responden*

Secara umum masalah yang ditemui responden dapat diklasifikasikan ke dalam 7 macam aspek masalah yakni:

- (1) Responden yang menemui banyak masalah secara umum
- (2) Masalah adanya pungutan liar atau uang pelicin/ekstra terhadap responden

- (3) Masalah antrian selama menunggu pelayanan permohonan responden
- (4) Masalah pelayanan yang diterapkan
- (5) Masalah dari karyawan/petugas (SDM)
- (6) Masalah fasilitas-fasilitas yang ada

Dari 155 orang responden, yang memberikan masukan berupa keluhan/masalah ditemui sebanyak 127 responden sedangkan 18 responden diantaranya memilih untuk tidak memberi tanggapan, sementara sisanya sebanyak 10 orang responden menyatakan tidak menemui masalah atau tidak ada keluhan, pelayanan lancar, dan alur yang tidak membingungkan.

Dari aspek-aspek masalah yang ada di atas dapat diidentifikasi intensitas dari masing-masing aspek, yakni sebagai berikut :

- (1) Hanya ada 4 orang responden (2,60%) yang menyatakan menemui banyak masalah. Banyak masalah dalam hal ini dapat merupakan gabungan dari dua aspek masalah atau lebih dari dua aspek masalah, seperti lama pelayanan dan pungutan liar, listrik mati dan petugas tidak di tempat, atau listrik mati dan antrian panjang, dan sebagainya.
- (2) Masalah adanya pemungutan uang tambahan atau uang ekstra atau lebih populer dikenal dengan pungutan liar (pungli) dinyatakan oleh sebanyak 15 responden atau sekitar 9,70% dari keseluruhan responden.
- (3) Dari aspek antrian/waktu tunggu proses pelayanan pemohon ditemui adanya keluhan/masalah dari sekitar 23,20% responden atau tepatnya sebanyak 36 orang responden. Aspek masalah antrian ini merupakan yang

kedua terbanyak yang dirasakan oleh responden setelah aspek karyawan/petugas.

- (4) Dari aspek percaloan diketahui responden yang bermasalah dengan hal ini adalah sebanyak 5 orang (3,20%). Di mana beberapa diantaranya menyatakan adanya dominasi calo di kantor imigrasi selain adanya sikap petugas yang lebih mengutamakan para calo dibandingkan yang lainnya.
- (5) Dari aspek pelayanan yang diterapkan ditemui adanya keluhan dari 17 responden, atau sekitar 11,00% dari total responden. Keluhan yang disampaikan antara lain : alur kerja yang kurang baik, semrawut, petugas terkesan asal-asalan/ogah-ogahan, koordinasi yang lemah, informasi kurang jelas, dominasi calo, waktu tunggu yang lama, jam buka kantor yang telat, hingga pejabat yang kadang-kadang tidak ada di tempat saat dibutuhkan.
- (6) Dari aspek sikap karyawan/petugas terhadap pemohon dapat diidentifikasi adanya keluhan dari 40 responden, di mana keluhan responden dari aspek ini menempati urutan pertama terbanyak yakni sebesar 25,80% dari total keseluruhan responden yang ada. Beberapa keluhan yang diutarakan oleh responden antara lain : adanya kesalahan penulisan pada dokumen, tidak adanya jaminan waktu selesai dan kualitasnya, saling melempar tanggung jawab antar karyawan, petugas yang sibuk sendiri-sendiri, petugas yang kurang adil, lebih mengutamakan biro/calor, petugas yang kurang ramah,

kurang bijak, sombong, masa bodoh, dan petugas loket yang sering tidak ada di tempat.

- (7) Dari aspek fasilitas penunjang pelayanan didapati adanya keluhan dari sebanyak 10 orang responden atau sebesar 6,50% . Keluhan yang dijumpai antara lain : listrik mati sehingga pelayanan terganggu kelancarannya, fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman seperti: sempit dan panas.

Untuk lebih jelasnya mengenai aspek-aspek masalah yang ditemui oleh responden disajikan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12.
Masalah-masalah Yang Ditemui Responden

Aspek Masalah	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pungli	15	9,70	9,70	9,70
Antrian	36	23,20	23,20	32,90
Calo	5	3,20	3,20	36,10
Pelayanan	17	11,00	11,00	47,10
Karyawan	40	25,80	25,80	72,90
Fasilitas	10	6,50	6,50	79,40
No. Problem	10	6,50	6,50	85,80
Kosong	18	11,60	11,60	97,40
Banyak	4	2,60	2,60	100,00
Total	155	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

4.4.1. Ringkasan Statistik Deskriptif Menurut Daerah

Berikut ini disajikan ringkasan statistik deskriptif dari masing-masing daerah penelitian yakni Semarang dan Surakarta.

4.1.1.1. Semarang

Untuk lokasi penelitian di Semarang diambil sebanyak 99 responden yang bertempat di Kantor Imigrasi Kodia Semarang. Dari 99 responden tersebut diidentifikasi terdapat 67 (67,70%) responden dengan jenis kelamin laki-laki dan 32 (32,30%) responden dengan jenis kelamin perempuan (dapat dilihat pada Tabel 4.13). Sedangkan umur rata-rata dari 99 responden tersebut adalah 32 tahun (32,28 tahun) dengan tingkat pendapatan rata-rata sebesar Rp 1.176.666,- sebagaimana dapat dilihat pada Tabel Lampiran B.

Tabel 4.13.

Jenis Kelamin Responden di Kodya Semarang

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	67	67,70	67,70	67,70
Perempuan	32	32,30	32,30	100,00
Total	99	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

1). *Status Marital Responden*

Dari data status marital responden daerah Semarang diperoleh hasil bahwa dari 93 responden yang bersedia memberikan keterangan tentang status maritalnya, 61 responden atau 65,60% di antaranya berstatus kawin, sedangkan 15 responden atau 16,10% berstatus duda/janda, dan sisanya sebanyak 17 responden (18,30%) adalah berstatus belum menikah sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14.
Status Marital Responden di Semarang

Status	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kawin	61	65,60	65,60	65,60
Duda/Janda	15	16,10	16,10	81,70
Belum	17	18,30	18,30	100,00
Total	93	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

2). *Tingkat Pendidikan Responden di Semarang*

Pendidikan terakhir yang ditempuh responden di Semarang dari 97 responden yang bersedia menyebutkan pendidikan terakhirnya diketahui bahwa sebagian besar adalah lulusan SLTA dan Sarjana dengan komposisi 47 orang lulusan SLTA (48,50%) dan 48 orang lulusan Sarjana (49,50%), sedangkan sisanya sebanyak 2 responden atau 2,10% merupakan lulusan SLTP sebagaimana tampak pada Tabel 4.15. Hal ini berarti hampir 100% (tepatnya

97,80%) responden pengguna jasa pelayanan Kantor Imigrasi Semarang adalah mereka dengan status pendidikan lulusan jenjang SLTA ke atas.

Tabel 4.15.
Tingkat Pendidikan Responden di Semarang

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTP	2	2,10	2,10	2,10
SLTAswasta	47	48,50	48,50	50,50
Sarjana	48	49,50	49,50	100,00
Total	97	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

3). *Jenis Pekerjaan Responden di Semarang*

Dari sisi pekerjaan responden di daerah Semarang didapat identifikasi bahwa sebagian besar dari responden adalah berprofesi di bidang swasta sebanyak 27 orang atau 30,60%, kemudian diikuti oleh 13 responden (14,70%) yang berprofesi sebagai karyawan, 11 orang responden (12,50%) berprofesi sebagai mahasiswa, ibu rumah tangga sebanyak 10 orang (11,30%), dan sisanya adalah berprofesi sebagai biro jasa, PJTKI, pensiunan, TKI, dan dosen. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16.
Jenis Pekerjaan Responden di Semarang

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Karyawan	13	14,80	14,80	14,80
Wiraswasta	6	6,80	6,80	21,60
Biro Jasa	8	9,10	9,10	30,70
Swasta	27	30,70	30,70	61,40
PJTKI	2	2,30	2,30	63,60
Ibu rumah tangga	10	11,40	11,40	75,00
Pensiun	1	1,10	1,10	76,10
TKI	8	9,00	9,10	85,20
Dosen	2	2,30	2,30	87,50
Mahasiswa	11	12,50	12,50	100,00
Total	88	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

4). *Pengurusan Jasa Imigrasi di Semarang*

Cara responden mengurus jasa imigrasi di Kodia Semarang diidentifikasi sebagai berikut : sebagian besar diurus sendiri oleh yang bersangkutan sebanyak 72 orang atau 45,90%, kemudian 15 orang atau 15,10% menggunakan biro jasa, sedangkan sisanya sebanyak 12 orang (12,10%) diuruskan oleh PJTKI. Keterangan lebih lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.17. hal ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden di daerah Semarang memiliki kecenderungan untuk tidak menggunakan jasa biro atau PJTKI untuk menyelesaikan proses permohonannya ke Kantor Imigrasi Semarang.

Tabel 4.17.
Pengurusan Jasa Imigrasi di Semarang

Jenis Pengurusan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sendiri	72	72,70	72,70	72,70
Biro Jasa	15	15,10	15,20	87,90
PJTKI	12	12,10	12,10	100,00
Total	99	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

5. *Masalah-masalah yang Ditemui Responden di Semarang*

Secara lebih spesifik masalah-masalah yang ditemui responden di Kantor Imigrasi Kodia Semarang dapat diidentifikasi dari Tabel 4.16.

Sebagaimana yang terlihat pada Tabel 4.18. bahwa masalah yang terbesar untuk responden di daerah Semarang adalah aspek masalah antrian sebanyak 28 kasus atau 28,30% dan dari sisi karyawan atau mutu SDM yakni sebanyak 27 kasus (27,30%), kedua aspek masalah ini mendominasi permasalahan yang dihadapi responden sekitar 55,60%, sementara aspek lainnya tidak terlalu mendominasi dan frekuensinya cukup kecil seperti kasus pungli, calo, dan fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi.

Tabel 4.18.
Masalah-masalah Yang Ditemui Responden di Semarang

Aspek Masalah	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pungli	3	3,00	3,00	3,00
Antrian	28	28,30	28,30	31,30
Calo	4	4,00	4,00	35,40
Pelayanan	12	12,10	12,10	47,50
Karyawan	27	27,30	27,30	74,70
Fasilitas	9	9,10	9,10	83,80
No. Problem	5	5,10	5,10	88,90
Kosong	10	10,10	10,10	99,00
Banyak	1	1,00	1,00	100,00
Total	99	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

4.1.1.2. Surakarta

Untuk daerah penelitian Surakarta dan sekitarnya responden diambil sebanyak 56 responden yang diambil di lokasi Kantor Imigrasi Surakarta. Pada Tabel 4.19. dapat diketahui komposisi responden daerah Surakarta dari jenis kelamin. Dari 56 responden terdapat 44 responden laki-laki (78,60%) dan 12 responden perempuan (21,40%). Rata-rata pendapatan responden di daerah Surakarta adalah sebesar Rp 1.062.500,- lebih rendah dibandingkan dengan Kodia Semarang. Usia rata-rata responden di Surakarta adalah 34,50 tahun yang berkisar antara 19 tahun hingga 63 tahun dengan standar deviasi sebesar 10,16, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel Lampiran C, tentang Deskripsi Statistik Responden Surakarta.

Tabel 4.19.
Jenis Kelamin Responden Surakarta

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	44	78,60	78,60	78,60
Perempuan	12	21,40	21,40	100,00
Total	56	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

1). *Status Marital Responden di Surakarta*

Sebagian besar responden di daerah Surakarta berstatus kawin yakni sebanyak 37 responden (23,60%) kemudian yang berstatus duda/janda ada sebanyak 4 orang responden (2,50%), dan 15 responden lainnya berstatus *single*/belum kawin. Data mengenai status marital responden di daerah Surakarta dapat dilihat selengkapnya pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20.
Status Marital Responden di Surakarta

Status	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kawin	37	66,10	66,10	66,10
Duda/Janda	4	7,10	7,10	73,20
Belum	15	26,80	26,80	100,00
Total	56	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

2). *Tingkat Pendidikan Responden di Surakarta*

Tingkat pendidikan responden di daerah Surakarta relatif sedikit lebih baik jika dilihat dari jenjang pendidikan terakhir yang telah diselesaikan oleh responden, pada Tabel 4.21. dapat dilihat bahwa hanya ada dua kategori teratas yang dimiliki oleh responden di daerah Surakarta yakni lulusan SLTA dan lulusan sarjana dengan dominasi ada pada lulusan sarjana yakni sebesar 87,50% atau sebanyak 49 responden dari total 56 responden, sedangkan lulusan SLTA hanya terdapat sebanyak 7 orang atau hanya 12,50% saja dari total keseluruhan responden di Surakarta.

Tabel 4.21.
Tingkat Pendidikan Responden di Surakarta

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTA	7	12,50	12,50	12,50
Sarjana	49	87,50	87,50	100,00
Total	56	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

3). *Jenis Pekerjaan Responden di Surakarta*

Sebagaimana halnya di daerah Semarang, di Surakarta pun jenis pekerjaan responden didominasi oleh profesi di bidang swasta sebanyak 16 orang atau 29,60%, sementara urutan kedua ditempati oleh profesi dosen sebanyak 10 orang atau sebesar 18,50%, hal ini cukup mencolok jika diperbandingkan dengan daerah Semarang dimana profesi dosen hanya ada

sebanyak 2 orang saja, sedangkan profesi dengan jumlah terkecil adalah TKI sebanyak 1 orang, sisanya tersebar secara relatif merata antara 3,00% hingga 6,00%.

Tabel 4.22.
Jenis Pekerjaan Responden di Surakarta

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Karyawan	3	5,60	5,60	5,60
Wiraswasta	5	9,30	9,30	14,80
Biro Jasa	5	9,30	9,30	24,10
Swasta	16	29,60	29,60	53,70
PJTKI	5	9,30	9,30	63,00
Ibu rumah tangga	3	5,60	5,60	68,50
Pensiunan	6	11,10	11,10	79,60
TKI	1	1,90	1,90	81,50
Dosen	10	18,50	18,50	100,00
Total	54	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

4). *Pengurusan Jasa Imigrasi di Surakarta*

Dari Tabel 4.23. dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang ada di Surakarta lebih memilih untuk mengurus sendiri permohonannya ke Kantor Imigrasi daripada menggunakan jasa biro pengurusan atau PJTKI, sebagaimana hal yang sama juga terjadi di Semarang. Sebanyak 80,40% responden di Surakarta mengurus permohonannya sendiri, sedangkan hanya 6,00% yang menggunakan jasa biro pengurusan dan 5,00% yang menggunakan jasa PJTKI untuk menyelesaikan permohonann responden tersebut.

Tabel 4.23.
Pengurusan Jasa Imigrasi di Surakarta

Jenis Pengurusan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sendiri	45	80,40	80,40	80,40
Biro Jasa	6	14,80	10,70	91,10
PJTKI	5	8,90	8,90	100,00
Total	56	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

4). *Masalah-masalah yang Ditemui Responden di Surakarta*

Sama halnya dengan yang terjadi di Kodya Semarang, keluhan utama dari responden yang ditemui di Surakarta juga masih dari sisi karyawan atau SDM yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Surakarta, hanya saja terdapat sedikit perbedaan dengan di Semarang, di mana di Surakarta aspek karyawan menempati urutan pertama sedangkan di Semarang aspek karyawan berada di urutan kedua terbesar setelah masalah antrian, akan tetapi di Surakarta aspek karyawan merupakan aspek terbesar sebanyak 13 responden (23,20%) yang kemudian disusul oleh aspek pungutan liar (Pungli) sebanyak 12 responden atau 21,40%, hal ini dapat menandakan terdapat "*problem*" di daerah Surakarta yang berkaitan dengan aspek kualitas karyawan/SDM yang juga berkaitan erat dengan adanya praktek pungli di daerah ini. Kemudian disusul dengan masalah antrian sebanyak 8 (delapan) responden serta aspek lainnya.

Tabel 4.24.
Masalah-masalah yang Ditemui Responden di Surakarta

Aspek Masalah	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pungli	12	21,40	21,40	21,40
Antrian	8	14,30	14,30	35,70
C a l o	1	1,80	1,80	37,50
Pelayanan	5	8,90	8,90	46,40
Karyawan	13	23,20	23,20	69,60
Fasilitas	1	1,80	1,80	71,40
No. Problem	5	8,90	8,90	80,40
Kosong	8	14,30	14,30	94,60
Banyak	3	5,40	5,40	100,00
Total	56	100,00	100,00	

Sumber: Data primer yang diolah, 2000

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan dalam studi ini, yaitu: menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa keimigrasian di Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta serta untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa keimigrasian tersebut dari sisi kinerja pelayanannya maka alat analisis regresi telah dipakai untuk mengestimasi data primer dari hasil wawancara dengan sebanyak 155 responden di lapangan. Ada beberapa skenario atau alternatif estimasi (7 skenario) yang telah dilakukan untuk memilih model regresi yang paling sesuai (*best fit model*) pada studi ini. Perlu diketahui bahwa sebelum dilakukan analisis regresi tersebut di atas maka telah dilakukan beberapa uji pendahuluan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari pengukuran masing-masing variabel operasional yang diestimasi dalam model penelitian ini. Selain dari itu maka deteksi terhadap kemungkinan adanya penyakit ekonometrik juga telah dilakukan. Adapun penyakit yang diduga eksis dalam model regresi yang dipakai dalam penelitian ini adalah multikolineariti dan heterokedastisiti. Untuk penyakit multikolinieriti dicoba dideteksi dengan melihat metrik korelasi order nol, sedangkan untuk penyakit heterokedastisiti yang diduga diakibatkan oleh kemungkinan variasi atas jawaban yang diberikan oleh responden (data primer) dalam hal ini dapat diwakili sekaligus dari uji reliabilitas mengingat skala

pengukuran yang dipakai untuk variabel operasional pada model regresi yang dipakai pada penelitian ini memakai skala liker.

5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah pengukuran atau pengambilan proksi dalam pengumpulan data primer ini telah sesuai dengan model yang dipakai untuk analisis data pada penelitian ini maka perlu dilakukan uji validitas. Dengan kata lain alat yang dipakai untuk analisis pada penelitian ini operasionalisasinya sampai kepada pengukuran informasi yang terkecil (dalam hal ini dapat dilihat dari design kuesionernya) apakah sudah sesuai (*valid*). Oleh karena itu maka sebelum melakukan survei lapangan maka kuesioner yang akan dipakai untuk media pengumpulan data telah diuji validitasnya oleh beberapa panel yang berkompeten dengan penelitian ini. Design dan proksi/pengukuran variabel pada kuesioner setelah dievaluasi oleh tim panel kemudian dilakukan uji coba (*pre-test*) untuk penyempurnaan lebih lanjut. Untuk selanjutnya setelah melalui beberapa penyempurnaan/revisi maka kuesioner baru dipakai untuk mengumpulkan data di lapangan.

Untuk uji reliabilitas atas konsistensi dari pengukuran variabel yang berskala likert (ada 36 items) pada penelitian ini ditemukan bahwa nilai cronbach alpha-nya adalah 92,16%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran variabel operasional yang memakai skala likert tersebut adalah sudah dipercaya konsistensinya. Adapun hasil uji reliabilitas tersebut dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 5.1.
Items dari Variabel yang Diukur Reliabilitasnya

No.	Items	Label
1.	ASSUR1	Karyawan jujur & tepat terpercaya
2.	ASSUR2	Karyawan didukung atasannya
3.	ASSUR3	Jaminan keamanan dokumen
4.	ASSUR4	Jaminan penyelesaian permohonan
5.	ASSUR5	Biaya sesuai ketentuan yang berlaku
6.	EMPATI1	Karyawan memahami keinginan pemohon
7.	EMPATI2	Karyawan memberi perhatian personal
8.	EMPATI3	Karyawan memberi perhatian seragam
9.	EMPATI4	Papan penunjuk di kantor
10.	EMPATI5	Kounter informasi untuk penerangan
11.	RELIA1	Ketepatan waktu pelayanan
12.	RELIA2	Ketepatan pemenuhan janji
13.	RELIA3	Kehandalan fasilitas
14.	RELIA4	Akurasi penulisan dokumen
15.	RELIA5	Kemampuan karyawan
16.	RESPON1	Kecepatan pelayanan
17.	RESPON2	Pelayanan informatif
18.	RESPON3	Kesediaan karyawan membantu
19.	RESPON4	Keakuratan karyawan meneliti
20.	RESPON5	Pimpinan selalu stan-by
21.	TANGIB1	Peralatan terbaru/komputerisasi
22.	TANGIB2	Gedung dan loket memadai
23.	TANGIB3	Petugas berpakaian rapi
24.	TANGIB4	Petugas ramah
25.	TANGIB5	Fasilitas pendukung untuk pemohon
26.	EEMOSI	Sikap terhadap ketepatan waktu
27.	EFOLLOW	Tindakan jika belum selesai
28.	EFATALIS	Tindakan menunggu jika belum selesai
29.	EFASEXT	Fasilitas eksternal cukup baik
30.	EFASTRAN	Akses transportasi mencukupi
31.	EFASLAIN	Fasilitas f-copy, kantin, toilet mencukup
32.	SATRELIA	Kepuasan pada kehandalan karyawan
33.	SATRESPO	Kepuasan pada kecepatan pelayanan
34.	SATASSUR	Kepuasan pada jaminan penyelesaian
35.	SATEMPAT	Kepuasan pada empati
36.	SATPEMFO	Kepuasan atas penampilan karyawan

Tabel 5.2.
Hasil Analisis Reliabilitas

Variabel	Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ASSUR1	100.5137	1268.9412	.7141	.9182
ASSUR2	99.8904	1269.0776	.8183	.9180
ASSUR3	100.2055	1260.5920	.7596	.9177
ASSUR4	100.3151	1265.9966	.7612	.9179
ASSUR5	100.0822	1263.0277	.2249	.9266
EMPATI1	100.3288	1256.6912	.8067	.9173
EMPATI2	100.2945	1261.9333	.7588	.9177
EMPATI3	100.8014	1281.5534	.6903	.9190
EMPATI4	99.3536	1207.6863	.2658	.9347
EMPATI5	99.8356	1248.1521	.2625	.9267
RELIA1	100.2534	1256.7146	.8030	.9173
RELIA2	100.2603	1261.7249	.7772	.9179
RELIA3	99.5479	1224.2194	.3396	.9175
RELIA4	100.0479	1252.8146	.8092	.9171
RELIA5	100.3836	1256.1553	.8120	.9178
RESPON1	100.4658	1264.9954	.7700	.9172
RESPON2	100.2055	1259.9713	.7874	.9176
RESPON3	100.1781	1251.5267	.7975	.9175
RESPON4	99.9315	1255.8759	.6999	.9167
RESPON5	99.9384	1262.6880	.8512	.9173
TANGIB1	99.7808	1259.6482	.7777	.9178
TANGIB2	99.8356	1257.2280	.7515	.9218
TANGIB3	99.7260	1247.9382	.8464	.9231
TANGIB4	100.7466	1255.8759	.7908	.9207
TANGIB5	99.9589	1262.6880	.7521	.9302
EEMOSI	99.4521	1281.7253	.2963	.9199
EFOLLOW	98.6575	1332.7923	-.0300	.9231
EFATALIS	100.7466	1298.5077	.3736	.9207
EFASEXT	99.1507	1240.9013	.2340	.9302
EFASTRAN	99.2945	1291.0092	.5177	.9199
EFASLAIN	99.4932	1274.8310	.6736	.9186
SATRELIA	100.4452	1258.9569	.8101	.9174
SATRESPO	100.5342	1256.8574	.8247	.9173
SATASSUR	100.5068	1262.8172	.8114	.9176
SATEMPAT	100.4247	1255.9426	.8185	.9172
SATPEMFO	99.8699	1248.7898	.8633	.9167
Reliability Coefficients				
N of Cases = 146.0			N of Items = 36	
Alpha = .9216				

Dalam penelitian ini uji heterokedastisiti tidak perlu lagi dilakukan karena skala pengukuran untuk variabel operasional semuanya memakai skala likert (1 sampai 5) dan telah diuji sekaligus konsistensinya melalui uji reliabilitas dengan melalui indikatornya, yaitu Cronbach alpha-nya adalah tinggi (sebesar 92,16%). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa independen maupun dependennya yang telah diukur dengan skala likert tersebut adalah dapat layak untuk dipercaya (reliabel) konsistensi pengukurannya.

5.2. Uji Penyakit Ekonometrik

Mengingat data yang dipakai sebagai bahan utama dalam analisis pada penelitian ini adalah data primer maka diduga kemungkinan terjadinya penyimpangan dari asumsi klasik (ekonometrika) adalah penyakit multikolinieritas dan heterokedastisitas. Untuk itu maka data primer yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini sebelum dianalisis dengan lebih mendalam dengan alat analisis regresi berganda maka terlebih dahulu diuji dari penyimpangan asumsi klasik tersebut. Seperti yang telah disebutkan dalam penjelasan terdahulu bahwa uji heterokedastisitas nampaknya sudah tidak diperlukan lagi mengingat jenis datanya sebagian besar diukur dengan skala likert yang sudah terbukti dapat dipercaya konsistensinya (*reliable*), sehingga uji penyimpangan dari asumsi klasik berupa uji multikolinieritas saja yang diperlukan dalam penelitian ini dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.2. Dari

hasil perhitungan matriks korelasi yang order nol terlihat bahwa antar independen variabel yang diamati terdapat korelasi yang cukup tinggi antara variabel RESPON dengan variabel ASSUR ($r=0,744$), RELIA ($r=0,795$) dan TANGIB ($r=0,904$). Hal ini memberikan indikasi bahwa variabel RESPON perlu dikeluarkan dalam analisis karena diduga bisa menyebabkan korelasi dengan beberapa variabel lainnya. Adapun hasil estimasi regresi yang sudah tidak menyertakan variabel RESPON (ada beberapa skenario) dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3.
Zero-Order Correlation Matrix

	ASSUR	EMPATI	EXTERNAL	EXTFASIL	EXTMOOD	RELLA	RESPON	TANGIB	SATISFAC
ASSUR	1.000								
EMPATI	0.445	1.000							
EXTERNAL	0.381	0.349	1.000						
EXTFASIL	0.333	0.310	0.915*	1.000					
EXTMOOD	0.262	0.231	0.590	0.214	1.000				
RELLA	0.674	0.533	0.411	0.296	0.413	1.000			
RESPON	0.744*	0.618	0.526	0.460	0.362	0.795*	1.000		
TANGIB	0.665	0.606	0.594	0.494	0.459	0.708	0.904*	1.000	
SATISFAG	0.827	0.625	0.444	0.366	0.350	0.792	0.929	0.863	1.000

* : nilai koefisien korelasinya termasuk tinggi

5.3. Pemilihan Model yang Terbaik (Best Fit)

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa para pengguna jasa keimigrasian yang menyelesaikan urusan di Kantor Imigrasi Semarang ataupun Surakarta kebanyakan adalah responden yang berasal dari unsur tenaga kerja

Indonesia (TKI) yang akan berangkat ke luar negeri. Berdasarkan informasi dari pihak PJTKI ataupun dari individu TKI sendiri menyebutkan bahwa dasar pemilihan Kantor Imigrasi (Semarang atau Surakarta) bukan merupakan ketentuan yang tidak dapat ditawar, artinya mereka bisa mengurus di Kantor Imigrasi yang dipandang relatif tidak terlalu sibuk pada saat mereka mengurus paspor atau menyelesaikan urusan keimigrasian. Oleh karena itu maka estimasi regresi dari data yang diperoleh dari responden di Kantor Imigrasi Semarang dapat digabungkan dengan responden yang berasal dari Surakarta mengingat mobilitas responden pada kedua kota tersebut adalah tidak banyak memberikan perbedaan karakteristiknya.

Untuk mendapatkan model yang paling layak atau sesuai (*best fit model*) maka perlu dicoba beberapa alternatif estimasi dari analisis regresi berganda yang dapat menentukan faktor kepuasan pengguna jasa keimigrasian pada obyek yang diamati. Dalam hal ini ada 7 (tujuh) skenario yang telah dibuat dengan spesifikasi dan hasil sebagai berikut :

UPT-PUSTAK-UNDIP

Tabel 5.4.
Ringkasan Hasil Estimasi Regresi Dari Beberapa Skenario

Variabel dan Indikator	Skenario#1	Skenario#2	Skenario#3	Skenario#4	Skenario#5	Skenario#6	Skenario7 (Best fit model)	
	t-ratio (signif)	Koefisien regresi						
Konstanta	0.564 (0.574)	-0.231 (8.817)	0.031 (0.975)	-0.012 (0.991)	-0.291 (0.771)	-0.223 (0.824)	-0.232 (0.981)	-0.0017
ASSUR	3.018 (0.003)	1.315 (0.191)			1.955 (0.053)	1.260 (0.210)	3.190 (0.002)	0.152
EMPATI	2.227 (0.028)	1.633 (0.105)		1.570 (0.119)	1.908 (0.058)	1.927 (0.056)	2.350 (0.020)	0.007239
RELIA	5.269 (0.000)	3.196 (0.002)	3.677 (0.000)	3.531 (0.001)		3.053 (0.003)	5.151 (0.000)	0.230
RESPON		7.367 (0.000)	8.525 (0.000)	8.199 (0.000)	9.106 (0.000)	12.552 (0.000)		
TANGIB	9.123 (0.000)	2.608 (0.010)	2.784 (0.006)	2.587 (0.011)	2.388 (0.018)		9.052 (0.000)	0.558
EXTERNAL		-2.743 (0.007)	-2.781 (0.006)	-2.769 (0.006)	-2.656 (0.009)	-1.969 (0.051)	-2.358 (0.020)	-0.0091
EXTFASIL	-1.626 (10.60)							
EXTMOOD	-2.026 (0.045)							
R-square	0.832	0.886	0.884	0.885	0.878	0.881	0.831	
F-ratio (signif)	116.649 (0.000)	180.852 (0.000)	269.976 (0.000)	215.555 (0.000)	203.206 (0.000)	209.191 (0.000)	139.550 (0.000)	
Jumlah variable independen yang signifikan	5 dari 6	4 dari 6	4 dari 4	4 dari 5	3 dari 5	2 dari 5	5 dari 5	
N	155	155	155	155	155	155	155	

Keterangan :

- Signifikansi variable ditentukan dengan taraf alpha = 5%
- Angka dalam kurung (.) menunjukkan tingkat signifikansi (p-value)

Skenario#1 : Skenario ini merupakan model lengkap (*full model*) dengan variabel independen (dalam hal ini variabel RESPON dihilangkan karena diduga menjadi penyebab kolineariti, lihat Zero-Order Correlation Matrix pada Tabel 5.3.). Hasil estimasi dari skenario ini memperlihatkan bahwa ada 5 dari 6 variabel independen yang signifikan. Jadi ada 1 variabel yang tidak signifikan yaitu variabel eksternal tentang ketersediaan fasilitas fisik (EXTFASIL). Untuk mencari alternatif yang lebih baik maka telah dicoba digabungkan (*merged*) variabel EXTFASIL dengan EXTMOOD menjadi EXTERNAL untuk diestimasi lagi.

Skenario#2 : Skenario ini mempunyai 6 variabel independen. Hasil estimasi menunjukkan bahwa ada 4 dari 6 variabel independennya adalah signifikan secara statistik dengan R^2 sebesar 86,60% dan F-rasio-nya signifikan pada taraf nyata alpha sebesar 5%.

Skenario#3 : Mengingat pada skenario#2 ada 2 variabel independen yang tidak signifikan (ASSUR dan EMPATI) maka pada skenario#3 ini dicoba untuk dikeluarkan dari analisis dan ternyata hasilnya tidak memberikan perbaikan hasil estimasi statistiknya secara signifikan malah R^2 -nya menjadi sedikit menurun meskipun F-rasionya dapat meningkat.

Skenario#4 : Setelah mempertimbangkan kombinasi atau komposisi dari variabel independen pada skenario#3 yang tidak membawa perubahan hasil yang nyata maka pada skenario#4 ini dicoba untuk menghilangkan 1 (satu) variabel saja, yaitu ASSUR dari model pada skenario#2. Ternyata hasil yang

diperoleh adalah variabel EMPATI juga tidak signifikan secara statistik, sehingga jumlah variabel yang signifikan adalah 4 dari 5 variabel independen yang diamati.

Skenario#5 : Skenario ini mencoba untuk menghilangkan variabel RELIA dari analisis mengingat variabel RELIA ini mempunyai korelasi yang tinggi dengan variabel RESPON ($r=0,796$) seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 5.3. Hasil yang diperoleh memberikan indikasi bahwa skenario ini juga belum dapat dikatakan menghasilkan model estimasi yang bagus karena hanya ada 3 dari 5 variabel independen saja yang signifikan.

Skenario#6 : Skenario ini adalah serupa dengan skenario#5, yaitu membuang variabel yang diduga mempunyai korelasi dengan variabel lainnya, yaitu dalam hal ini adalah variabel RESPON dengan variabel TANGIB ($r=0,904$). Dengan membuang variabel TANGIB maka diperoleh hasil bahwa hanya 2 dari 5 variabel independen yang dianalisis adalah signifikan. Dengan demikian sulit dikatakan bahwa skenario ini dapat dipilih sebagai model yang *best fit*.

Skenario#7 : Pada skenario ini dicoba untuk mengeluarkan variabel RESPON yang banyak berkorelasi dengan variabel-variabel independen lainnya (seperti : RELIA dan TANGIB). Selain dari itu, variabel eksternal yang terdiri dari EXTFASIL dan EXTMOOD dicoba untuk digabungkan menjadi variabel EXTERNAL dalam skenario ini. Faktor eksternal yang dihipotesiskan akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa adalah faktor eksternal yang berasal

dari persepsi pengguna terhadap fasilitas-fasilitas fisik yang tersedia pada obyek yang diamati dan/atau faktor perangai atau kebiasaan (MOOD) dari para pengguna jasa itu sendiri. Namun apabila mau dilihat secara terpisah maka faktor eksternal yang benar-benar memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa keimigrasian dalam penelitian ini adalah faktor perangai atau kebiasaan individu pengguna jasanya untuk bersikap acuh tak acuh atau mau secara rajin menanyakan perkembangan pemrosesan penyelesaian jasa keimigrasiannya. Ternyata hasil estimasi yang diperoleh menunjukkan bahwa dari 5 variabel independen yang dioperasionalkan maka semuanya adalah signifikan dengan kadar F-rasio dan R^2 yang cukup bagus (*reasonable*). Sehingga dapat dikatakan bahwa model pada skenario ini sebagai model yang paling baik (*best fit*) diantara skenario yang diterangkan di atas.

5.4. Analisis Regresi dan Interpretasi Ekonomi dari Model yang Terpilih

Untuk selanjutnya maka model yang akan dianalisis secara mendalam dititik beratkan pada model yang memberikan hasil estimasi yang terbaik saja, yaitu skenario#7.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa variasi dari dependen variabel, yaitu kepuasan pengguna jasa keimigrasian yang diamati (SATISFAC) mampu dijelaskan oleh variabel ASSUR, EMPATI, RELIA, TANGIB dan EXTERNAL dengan proporsi estimasi kira-kira sebesar 83%.

Hal ini juga sejalan dengan dukungan dari hasil uji F (139,55) yang secara statistik adalah dapat dibuktikan tingkat signifikasinya pada taraf kesalahan yang sangat kecil ($p\text{-value}=0,000$)

Dari faktor jaminan atas keyakinan pelayanan (ASSUR) yang diberikan oleh para pelaksana Kantor Imigrasi di Semarang dan Surakarta cukup memberikan "*assurance*" bagi para pengguna jasa keimigrasian yang diamati. Memang tidak memberikan jaminan kepuasan yang bulat terhadap faktor ASSURE (keyakinan atas pelayanan yang diberikan), EMPATI (kepedulian), RELIA (kehandalan layanan), TANGIB (wujud penampilan), dan EXTERNAL (faktor eksternal diluar kinerja keimigrasian seperti ketersediaan fasilitas fisik dan perangai/kebiasaan (MOOD) dari para pengurus jasa keimigrasian itu sendiri) akan tetapi setidaknya-tidaknya ada apresiasi yang diberikan dari para pengguna jasa keimigrasian yang telah diwawancarai dan ini bisa dicatat sebagai faktor penentu yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa yang diamati. Sebagai contoh dari hasil analisis di atas diperoleh bahwa variabel ASSUR adalah secara statistik signifikan ini menunjukkan bahwa kurang lebihnya telah diakui oleh responden adanya kepercayaan atas ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan, adanya dukungan dari pihak atasan (pejabat) di Kantor Imigrasi tersebut untuk membantu menyelesaikan pemrosesan permohonan jasa keimigrasian, serta adanya jaminan biaya yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Karyawan di kantor pelayanan jasa keimigrasian pada dasarnya telah diketahui oleh responden bahwa mereka sudah banyak memahami keinginan pemohon jasa yang diamati, mereka akan memberikan pelayanan yang seragam kepada para pemohon jasa, empati layanan juga telah diberikan dengan memberikan petunjuk-petunjuk operasional berupa arahan dan papan penunjuk serta skematis layanan yang harus ditempuh, dan lain-lain, dan disediakannya kaunter informasi meskipun perlu diakui bahwa rasio karyawan yang melayani kaunter informasi ini jumlahnya masih kurang dari kebutuhan idealnya serta fasilitas layanan yang masih perlu ditambah dan ditata lagi terutama untuk fasilitas-fasilitas fisiknya. Pentingnya variabel EMPATI ini bagi para pengguna jasa keimigrasian dalam mempengaruhi kepuasan pengguna jasanya ini secara statistik dapat ditunjukkan dari tingkat signifikansi variabel EMPATI yang signifikan pada probabilitas p-value sebesar 2%.

Variabel kehandalan (RELIA) pada penelitian ini diproksi dengan mengukur persepsi dari responden pengguna jasa keimigrasian dilihat dari teknologi yang pelayanannya (komputerisasi), akurasi pendokumentasian, ketepatan waktu dalam pelayanan jasa dan ketepatan janji dalam menyelesaikan pekerjaan. Persepsi yang diberikan oleh responden atas variabel reliabilitas layanan pada Kantor Imigrasi di Semarang dan Surakarta menunjukkan hasil yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasanya seperti yang diakui oleh para responden yang diwawancarai. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis statistiknya menunjukkan tingkat signifikansi yang bagus

($p\text{-value}=0,000$). Responden juga diminta untuk mengkaji juga tentang wujud nyata (*tangibility*) dari layanan-layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi yang diamati dari beberapa sudut pandang atau dimensi seperti peralatan, gedung, penampilan karyawan, sikap petugas dan kemudahan-kemudahan dalam membantu proses penyelesaian permohonan jasa keimigrasian. Dari hasil kajian para responden diperoleh bahwa perwujudan layanan yang diberikan oleh kantor imigrasi yang diamati (TANGIB) membuktikan bahwa variabel ini merupakan faktor yang paling menentukan (mempunyai nilai t yang paling tinggi) diikuti dengan faktor kepercayaan (RELIA). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebenarnya para pengguna jasa keimigrasian sebenarnya akan lebih mementingkan layanan yang lebih wujud (*tangible*) atau nyata diberikan kepada mereka dibanding dengan faktor-faktor lainnya. Seperti yang banyak di dengar dari pendapat responden seringkali ditanya tentang bagaimana jenis atau bentuk layanan yang paling mereka perlukan, sebagian besar dari mereka hampir dipastikan menjawab yang penting kenyataannya bagaimana supaya dapat cepat selesai urusannya. Dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa sebenarnya responden tidak begitu "*care*" atau memberi perhatian apakah fasilitas fisik atau kenyamanan dalam mengikuti proses pengurusan jasa keimigrasian yang ditemui di lapangan adalah dari kalangan masyarakat dari golongan menengah ke bawah (sebagian besar TKI) sehingga kenyamanan (*conveniency*) adalah tidak banyak diperlukan. Hal ini adalah berbeda bila para pengurus jasa keimigrasian ini adalah berasal dari masyarakat

yang mempunyai "*sense conveniency*" yang tinggi (biasanya dari golongan masyarakat yang berpendapatan/berpendidikan tinggi). Mengingat para pemohon jasa keimigrasian yang termasuk dalam golongan yang terakhir ini tidak mengurus sendiri secara langsung (melalui travel biro atau ada pihak yang menguruskan) maka mereka tidak merasakan adanya ketidaknyamanan tersebut.

Meskipun faktor EXTERNAL secara statistik menentukan kepuasan para pengguna jasa keimigrasian tapi intensitas determinasinya mempunyai kadar yang relatif rendah dibandingkan dengan TANGIB dan sebanding dengan EMPATI saja ($t=2.350$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebenarnya yang paling menentukan kepuasan pengguna jasa keimigrasian adalah berasal dari faktor internalnya (yaitu layanan atau kinerja yang diberikan dari Kantor Imigrasi) dibanding dengan faktor eksternalnya (dilihat dari sisi perandai responden, persepsi responden terhadap fasilitas yang tersedia, dan lain-lain faktor yang tidak langsung menentukan kualitas layanan jasanya. Sehingga bila akan memperbaiki kualitas layanan jasa keimigrasian maka yang perlu ditembak pertama kali untuk perbaikannya adalah faktor internnya baru faktor eksternalnya. Pada penelitian ini faktor EXTERNAL memberikan nilai t sebesar ($p\text{-value}=0,020$).

Faktor RESPON (daya tanggap) yang diukur dari dimensi tanggapan petugas dalam menerima permohonanan, memberikan layanan yang informatif, memberikan layanan yang responsif, dan lain-lain dalam

penelitian ini tidak dimasukkan sebagai variabel operasional pada model di skenario#7 (*best fit model*) karena diduga mempunyai korelasi terhadap variabel lainnya seperti RELIA dan TANGIB. Dengan kata lain variabel RESPONS dikeluarkan dari analisis untuk menghilangkan penyakit multikolineariti. Dari analisis regresi di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengguna jasa keimigrasian (SATISFAC) pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta menurut urutan dominasi/intensitas urgensi (ranking) statistiknya adalah TANGIB, RELIA, EXTERNAL, EMPATI, ASSUR).

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan.

1. Sekalipun ditinjau dari aspek peningkatan kuantitas maupun kualitas SDM, dukungan fasilitas/sarana dan demikian pula aspek penyempurnaan sistem menunjukkan bahwa kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta telah mampu meningkatkan kualitas pelayanannya, namun ternyata secara umum masih terdapat kesenjangan pelayanan (*customer service gap*) yang ditunjukkan oleh masih relatif banyaknya keluhan dari masyarakat pengguna jasa keimigrasian yang ditemui baik di Kantor Imigrasi Surakarta maupun Semarang. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh telah terjadi peningkatan indek tuntutan (*demand*) kepuasan terhadap pelayanan keimigrasian baik kuantitatif maupun kualitatif sebagai dampak dari berbagai aspek seperti: globalisasi, krisis ekonomi, meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, meningkatnya sarana komunikasi, transportasi dan jasa travelling dan lain sebagainya.
2. Beberapa hal yang secara umum masih dikeluhkan para pengguna jasa keimigrasian, antara lain meliputi masalah pungli, antrian, percaloan,

pelayanan, karyawan dan fasilitas. Sementara itu, hasil analisis regresi menunjukkan beberapa faktor yang secara signifikan menentukan kepuasan pengguna jasa keimigrasian (SATISFAC) pada Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta menurut urutan dominasi atau intensitas urgensi (ranking) statistiknya adalah : (1) Perwujudan pelayanan yang diberikan (TANGIB), (2) Faktor kepercayaan (RELIA), (3) EXTERNAL (menyangkut sisi perandai pengguna jasa, dan persepsi mereka terhadap fasilitas yang tersedia dan lain-lain faktor yang tidak langsung menentukan kualitas layanan jasa), (4) Perhatian para petugas dalam memahami keinginan serta membantu kesulitan-kesulitan para pengguna jasa (EMPATI), dan (5) ASSUR (kepercayaan para pengguna jasa terhadap para petugas, ketepatan waktu, serta aspek kepastian dsb). Dengan demikian, yang paling menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa keimigrasian lebih bersumber dari faktor internalnya (layanan atau kinerja yang diberikan Kantor Imigrasi) dibanding dengan faktor eksternalnya (sisi pengguna jasa). Hal ini memberi implikasi bahwa apabila akan memperbaiki kualitas layanan jasa keimigrasian yang berarti meningkatkan tingkat kepuasan para pengguna jasa keimigrasian sehingga kesenjangan pelayanan dapat dieliminir sekecil mungkin, maka prioritas perbaikan harus arahkan kepada faktor internalnya, baru kemudian faktor eksternal.

6.2. SARAN

Mengkaitkan hasil penelitian dengan implikasi kebijakan terutama untuk penelitian bidang sosial merupakan bagian yang penting dan essensial. Hal tersebut merupakan bagian dari faedah sebuah penelitian khususnya bagi para pembuat keputusan dan kebijakan publik. Weimer dan Vining (1992) menghubungkan penelitian dengan analisis kebijakan dalam sebuah ungkapan.

Policy analysis is a means of synthesizing information including reserch results to produce a format for policy decision (the laying out of alternative choices) and of determining future needs for policy relevant information.

Selanjutnya Weimer dan Vining (1992:4) merumuskan tujuan utama dari analisis kebijakan sebagai berikut.

Analyzing and presenting alternatives available to political actors for solving public problems.

Berdasar kepada kesimpulan hasil penelitian, kiranya beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan guna mengeliminir kesenjangan pelayanan yang masih terjadi, perlu dilakukan oleh Kantor Imigrasi Semarang dan Surakarta antara lain :

- a. Meningkatkan wujud penampilan (*tangible*) melalui peningkatan penampilan (*performance*) para petugas baik secara fisik maupun dari sisi propesionalismenya, peningkatan kecanggihan peralatan dan teknologi,

meningkatkan keselarasan sarana/prasarana, petugas dan unsur-unsur fisik lainnya dengan tipe pelayanan yang diberikan, dan lain sebagainya,

- b. Meningkatkan kehandalan layanan (*reliability*), yang dapat dilakukan melalui peningkatan disiplin, kejujuran, komitmen, sikap *concern*, dan attensi para petugas terhadap tugas melayani para pengguna jasa keimigrasian,
- c. meningkatkan kemampuan para petugas dalam memahami keinginan/harapan (*expectacy*) para pengguna jasa keimigrasian melalui meningkatkan kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan berinteraksi secara lebih dekat/akrab dengan para pengguna jasa secara individual, serta ditingkatkannya sikap konsistensi dalam pemberian pelayanan,
- d. Meningkatkan rasa mantap dan kepastian yang dimiliki para pengguna jasa keimigrasian dalam memperoleh pelayanannya, yang dapat dilakukan melalui upaya-upaya peningkatan tertib serta disiplin prosedur, tertib serta disiplin aturan, meningkatkan disiplin serta ketepatan dan kepastian waktu, menghilangkan/memberantas kebiasaan-kebiasaan perbuatan penyimpangan dari para petugas seperti melakukan pungli, percaloan dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alford, Bruce L and Daniel L Sherrell (1996), "The Role of Affect in Consumer Satisfaction Judgement of Credence-Based Services", *Journal of Business Research*, Vol.37, 71-84.
- Bolton, Ruth N, and James H Drew, 1991, A. Multi stage Modie of Consumer sessments of service quality and value, *Journal of customer research*, Vol.17 (March) hal.375-384.
- Bitner, Bernard H Booms and Louis A Mohr, 1994, Critical service Encounter's the employees View point, *Journal of marketing*, Vo.58 (October) hal.95-106.
- Robert F, Hurley and Hooman Estelani, (1998) Alternative Inexes for monitoring Customer Perceptions of Service Quality: "A Comparative Evaluation in a Retail Context", *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol.26, No.3, Summer., pp 209-221.
- Broniarczyk, Susan M, Wayne D Hoyer, and Leigh, Mc Alister (1998), "Consumers' Perceptions of the Assortment Offered in a Grocery Category: The Impact of Item Reduction", *Journal of Marketing Research*, May, 166-176.
- Brown, Stephen W. and Teresa A. Swartz (1989), "A gap Analysis of Professional Service Quality", *Journal of Marketing*, April, Vol.53, 92-98.
- Carman, Stephen M, (1990), "Consumer Perceptions of Service Quality; A Reexaniation SERVQUAL Dimensions", *Journal of Retailing*, Spring, pp.33-35.
- Cronin, Joseph, Jr and Steven A Taylor, 1992, Measuring Service quality; A Reaxsimation and Extension, *Journal of Marketing*, Vol.56 (Jul) hal.55-68.
- 1994 Servpref Versus Serqual; Reconceling Performance Based and Perceptions minus expectations measurement of service quality, *Journal of Marketing*, Vol.58 (January) 1994, hal.125-131.
- Channon, Derek. F, 1986 Bank Strategic management and marketing, New York, John Welley sons hal.135.
- Duffy, Jo Ann M.and Ketchand Alice A, Examining The Role of Service Quality in Overall Service Satisfaction. *Journal of Management issues*. Vol.X. Number 2 Summer 1998; 240-255.
- Garvin, David A, 1983, Quality One the line, *Harvard Business Review*, September-Oktober hal.68.

- Gotlieb B. Jerry, Dhrew Grewal and Stephen W. Brown, Consumer Satisfaction and Perceived quality Complementary or Devergent Construct. *Journal of applied Psychology*, Vol.79 No.6, hal.675-885.
- G. Lynn Shostack, Stephen W Brown, and Raymond P Fisk (1996), "*Distinguished Contributions*", Marketing Theory, part 2, AGF Associates Inc, Management Engineering Consultans Seri.
- Kotler, P (1977), "Marketing Management: *Analysis, Planning, Implementation and Control*", 9th edition, New York, Addims-Wesley Publishing Company.
- Obsorne, David dan Ted Gaebler (1992), "*Reinventing Government : How the entrepreneurial Spirit Transforming the Public Sector*", alih bahasa oleh Abdul Rosyid, LPPM, Jakarta.
- Oliver, Richard, 1980, Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Setting, *Journal of Retailing* 57 (Fall) hal.25-48.
- 1993, Cognitive, Affective and Atribute Based for the satisfaction Respons, *Journal of Customer Research*, Vol.20 (Desember) hal: 48-430.
- Parasuraman Valarie A Zeithaml, and Leonard. Berry, 1985 A Conceptual Model of Service Quality and its implication for Future Research. *Journal of Marketing*, No.49 (Fall) hal.41-50.
- 1988 SERVQUAL : A Multiple Scale for Measuring Consumer Perception of Service quality, *Journal of Retailing*. No.64 (1) hal.12-14.