

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PENERBITAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**LISA PARWANTI
NIM. 155030100111092**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2019**

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PELAYANAN PENERBITAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**LISA PARWANTI
NIM. 155030100111092**



Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Choirul Saleh, M.Si**
- 2. Ali Maskur, S.AP., M.AP., MA**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

MALANG

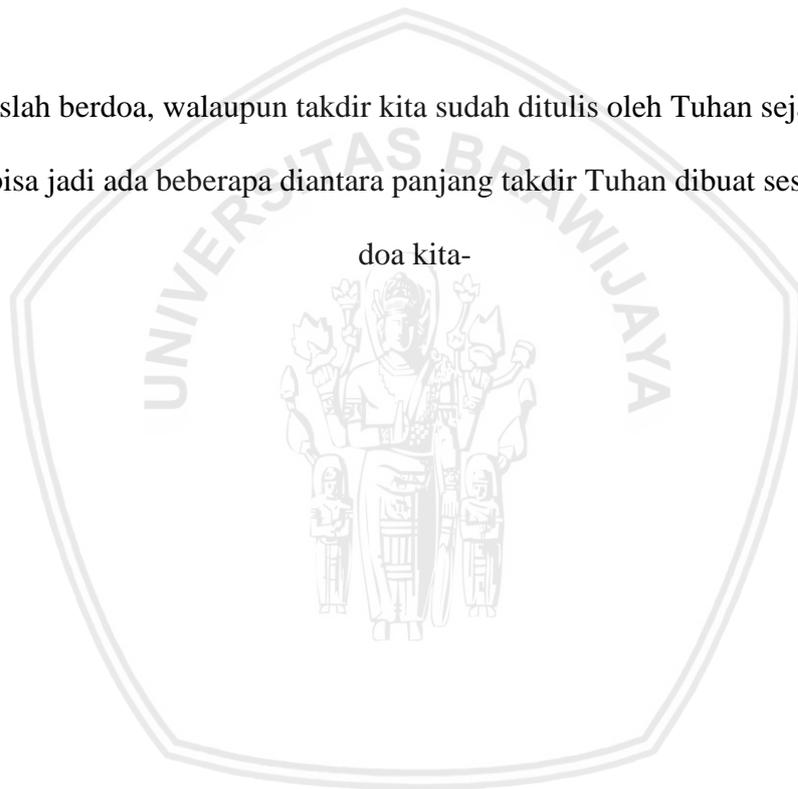
2019

MOTTO

-Teruslah berdoa, walaupun takdir kita sudah ditulis oleh Tuhan sejak lahir.

Karena bisa jadi ada beberapa diantara panjang takdir Tuhan dibuat sesuai dengan

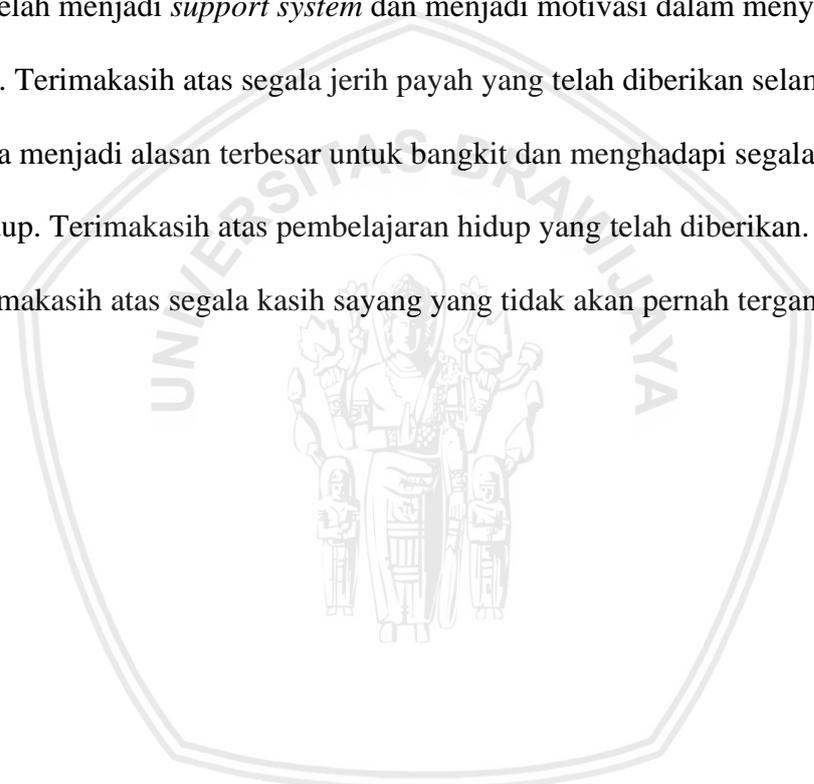
doa kita-



Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak Muhasim dan Alm. Ibu Purwanti

Yang telah menjadi *support system* dan menjadi motivasi dalam menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas segala jerih payah yang telah diberikan selama hidup, sehingga menjadi alasan terbesar untuk bangkit dan menghadapi segala persoalan hidup. Terimakasih atas pembelajaran hidup yang telah diberikan. Serta terimakasih atas segala kasih sayang yang tidak akan pernah tergantikan.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penerbitan
Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

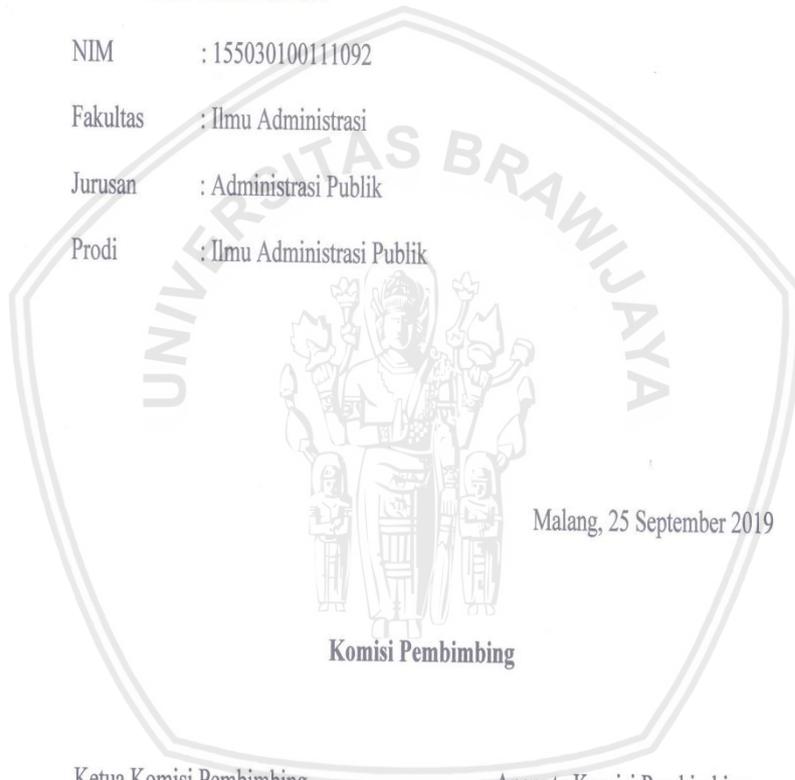
Disusun Oleh : Lisa Parwanti

NIM : 155030100111092

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik



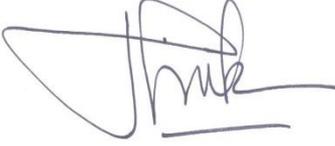
Malang, 25 September 2019

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing


Dr. choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1 001


Ali Maskur S.AP., M.AP., MA
NIP. 19860716 201404 1 001



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

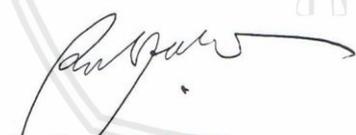
Hari : Selasa
Tanggal : 03 Desember 2019
Jam : 08.00 – 09.00 WIB
Skripsi atas nama : Lisa Parwanti
Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan
Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang

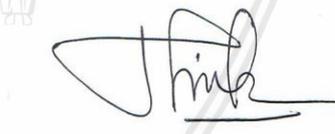


Dan Dinyatakan LULUS
MAJELIS PENGUJI

Ketua Penguji

Anggota Penguji I


Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1 001


Ali Maskur, S.AP., M.AP., MA
NIP. 19860716 201404 1 001

Anggota Penguji II

Anggota Penguji III


Dr. Imam Hanafi, S.Sos., M.Si
NIP. 19691002 199802 1 001


Asti Amelia Novita S.AP., M.AP., Ph.D
NIP. 19851110 201012 2 006

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber ber kutip dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 31 Oktober 2019



Lisa Parwanti

NIM: 155030100111092

RINGKASAN

Lisa Parwanti, **Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang**, Dr. Choirul Saleh M.Si, Ali Maskur S.SAP., M.AP., MA, 117+xviii

Kepuasan masyarakat merupakan suatu keniscayaan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilatarbelakangi adanya peningkatan jumlah permohonan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang sehingga diperlukan pengukuran kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat dengan 9 (sembilan) unsur variabel yaitu: (1) persyaratan (2) sistem, mekanisme dan prosedur (3) waktu penyelesaian (4) biaya/tarif (5) produk spesifikasi jenis pelayanan (6) kompetensi pelayanan (7) perilaku pelaksana (8) penanganan pengaduan saran dan masukan, serta (9) sarana dan prasarana. Pengujian variabel dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan menggunakan *Simple Random Technique*. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dilakukan melalui metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data monovariat dengan menggunakan bantuan *software IBM Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 25.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang berada pada tingkat kurang baik. Hal itu terbukti dari IKM sebesar 75,02 atau berada dalam Nilai Interval Konversi (NIK) 65,00-76,60. Jika dilihat dari 9 (sembilan) unsur variabel, terdapat 4 (empat) unsur yang memerlukan penanganan perbaikan yaitu (1) waktu penyelesaian (2) perilaku pelaksana (3) penanganan pengaduan, saran dan masukan (4) kompetensi pelaksana.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Penerbitan Paspor

SUMMARY

Lisa Parwanti, **Community Satisfaction in Passport Issuance Service at the Immigration Office Class I Malang**, Dr. Choirul Saleh M.Si, Ali Maskur S.SAP., M.AP., MA, 117+xviii

Community satisfaction is necessity to measure the quality of public service. The background of this study is due to the increasing number of passport issuance requests at the Immigration Office Class I Malang, thus a measurement of community satisfaction with passport issuance services is needed. The purpose of this study is to measure and analyze the community satisfaction in passport issuance services at the Immigration Office Class I Malang.

This research is a descriptive statistical study with a quantitative approach. The variables in this study are the community satisfaction with 9 (nine) variable elements which are: (1) requirements, (2) systems, mechanisms and procedures, (3) completion time, (4) costs, (5) product specifications for service types, (6) service competencies, (7) implementing behavior, (8) complaint handling, suggestions and input, (9) facilities and infrastructure. Testing variables using the validity test and reliability test. The sample in this study was 100 respondents by using Simple Random Technique. The measurement of community satisfaction is carried out through the Community Satisfaction Survey method to obtain the Community Satisfaction Index (IKM) which is guided by the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 year of 2017 concerning Guidelines for the Preparation of Public Satisfaction Survey of Public Service Provider Unit. Data analysis in this study uses monivariate data analysis using the IBM Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 25.

The results of this study indicate that community satisfaction in passport issuance services at the Immigration Office Class I Malang in a bad level. This is evident from IKM of 75.02 which is at the Conversion Interval Value 65.00-76.60. If viewed from 9 (nine) elements of a variable, there are 4 (four) elements that need improvement handling is (1) completion time (2) implementing behavior (3) complaint handling, suggestions and input (4) service competencies.

Keywords: Community Satisfaction, Service Quality, Passport Issuance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang digunakan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Fadillah Amin, MAP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing skripsi yang telah bersedia mengarahkan, mendukung dan membimbing serta memberi masukan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Ali Maskur S.AP., M.AP., MA selaku Anggota Komisi Pembimbing skripsi yang telah bersedia mengarahkan, mendukung dan

- membimbing serta memberi masukan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
 7. Keluarga Besar Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing serta memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
 8. Pada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
 9. Orang tua penulis, Bapak Muhasim dan Alm. Ibu Purwanti, serta Bapak Damin dan Ibu Suyatmi yang setia mendampingi dan tidak henti-hentinya memberikan doa, semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
 10. Saudara penulis, Mitha Ardiyanti yang setia mendampingi dan tidak henti-hentinya memberikan doa, semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
 11. Sahabat-sahabatku Banana Squad yaitu Syifa'Wasalma, Aninda Elma, Mutiara Agustiyar, Ilma Dwi, Silvia Sahrul, Zian Faradis dan Savia Melati yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
 12. Sahabatku Regio Dani yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi, memberikan doa dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

13. Sahabatku Rijal Rezki yang tiada henti memberikan doa dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. Sahabatku Badriyah Indah, Syifa' Wasalma dan Sakinatul Afifah yang telah membantu ketika penulis mengalami kesulitan. Menjadi tempat berkeluh kesah serta memberikan doa, semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
15. Muhammad Yusuf Rahmawan S.T yang selalu mendoakan penulis di lima waktu dan sepertiga malam, serta selalu memberikan semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
16. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran rekomendasi dan masukan yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 30 Oktober 2019

Lisa Parwanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Administrasi Publik.....	16
1. Pengertian Administrasi Publik.....	16
C. Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	19
1. Pengertian Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	19
2. Indikator Kinerja Pelayanan Sektor Publik.....	21
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi	25
D. Pelayanan Publik.....	27
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2. Asas-Asas Pelayanan Publik	29
3. Prinsip Pelayanan Publik	29
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
E. Kepuasan Pelanggan	36
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	36
2. Metode Kepuasan Pelanggan	37
3. Survei Kepuasan Masyarakat	40
F. Metode Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN	45



A. Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	46
1. Konsep	46
2. Variabel Penelitian	46
3. Definisi Operasional Variabel.....	46
4. Skala Pengukuran.....	48
D. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi.....	49
2. Sampel.....	49
E. Jenis dan Sumber Data	50
1. Data Primer	50
2. Data Sekunder	51
F. Instrumen Penelitian.....	51
G. Metode Pengumpulan Data.....	51
1. Survei	52
H. Pengujian Intrumen	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	53
I. Metode Analisis Data.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....57

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	57
2. Visi dan misi Kantor Imigrasi Kelas I Malang	58
3. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang	59
4. Struktur Organisasi	60
5. Uraian Tugas Pokok Organisasi.....	61
6. Standar Operasional Prosedur	65
B. Deskripsi Responden.....	65
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
C. Hasil Uji Instrumen	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	70
D. Hasil Analisis Data Monovariat	71
1. Persyaratan	73
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	74
3. Waktu Penyelesaian	76
4. Biaya/Tarif	78
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80
6. Kompetensi Pelaksana	81
7. Perilaku Pelaksana	83



8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85
9. Sarana dan Prasarana.....	86
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rekapitulasi Pelayanan Penerbitan Paspor Tahun 2018.....	9
Tabel 2	Rekapitulasi Pelayanan Penerbitan Paspor Tahun 2019.....	9
Tabel 3	Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4	Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 5	Skala Likert	48
Table 6	Klasifikasi Umur Responden	50
Tabel 7	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan	55
Tabel 8	Hasil Uji Validitas.....	69
Table 9	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 10	Distribusi Frekuensi	71
Tabel 11	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan IKM.....	72
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Unsur Persyaratan.....	74
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....	76
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Unsur Waktu Penyelesaian.....	78
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Unsur Biaya/Tarif	79
Tabel 16	Distribusi Frekuensi Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	81
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Unsur Kompetensi Pelaksana.....	82
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Unsur Perilaku Pelaksana	84
Tabel 19	Distribusi Frekuensi Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86
Tabel 20	Distribusi Frekuensi Unsur Sarana dan Prasarana	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	58
Gambar 2 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang	59
Gambar 3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	60



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	66
Grafik 2 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Grafik 3 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	68
Grafik 4 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	94
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	98
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	108
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	110
Lampiran 6 Dokumentasi Pelayanan.....	111
Lampiran 7 Curriculume Vitae.....	116



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan secara luas diartikan sebagai segala usaha yang dilakukan oleh instansi negara yang digunakan untuk mencapai tujuan kenegaraan (Syafrie, 2012:4). Didalam sebuah negara kesejahteraan (*welfare state*), pemerintahan yang diselenggarakan adalah dengan melaksanakan segala usaha untuk menciptakan suatu kesejahteraan bagi warga negara. Di Indonesia, kekuasaan pemerintahan terbagi menjadi tiga yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif dan kekuasaan yudikatif. Hal ini berbeda dengan pendapat dari W.F Willoughby dalam Syafrie (2012:136) yang berpendapat bahwa kekuasaan pemerintahan terbagi menjadi empat yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, kekuasaan yudikatif serta kekuasaan administrasi sebagai tambahan. Secara hierarki pemerintahan di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu pemerintah pusat yang dipimpin oleh presiden yang dibantu oleh menteri serta pemerintah daerah yang terdiri dari gubernur, bupati atau walikota, camat dan kepala desa atau kelurahan.

Suatu pemerintahan memiliki alat yang digunakan untuk mencapai tujuan negara yaitu pemerintah. Pemerintah secara teoritik menurut Hardiyansyah (2011:19) memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan, fungsi pembangunan serta fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang mana berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi pembangunan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang atau tugas pembangunan.

Fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk didalamnya menciptakan dan memelihara ketenteraman dan ketertiban. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 30 tahun 2004 Pasal 1 ayat (2) tentang Administrasi Pemerintahan mengatakan bahwa fungsi pemerintahan dalam melaksanakan administrasi pemerintahan terdiri dari fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan dan perlindungan. Fungsi-fungsi tersebut merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Pemerintah dalam fungsi pelayanan berperan sebagai aktor utama penyelenggara pelayanan publik sehingga dituntut untuk menunjukkan komitmen atau aksi yang nyata untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Wujud dari kesejahteraan tersebut dapat dilihat dari tanggung jawab pemerintah dalam mengelola dan memenuhi kebutuhan dasar yang terdiri dari kesehatan, keamanan, pendidikan serta kebutuhan publik yang lain. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat sehingga tidak dapat dipisahkan (Ulum,2018:xi). Hal ini didukung pendapat dari Rusli dalam Poltak (2006:3) yang menyatakan bahwa selama hidupnya manusia membutuhkan suatu pelayanan. Pelayanan tersebut sesuai dengan *life cycle thory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik yang dibutuhkan sangatlah tinggi, namun seiring dengan bertambahnya usia maka pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia semakin menurun.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengatakan bahwa negara berkewajiban untuk melayani masyarakatnya dalam

pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya. Penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada tuntutan dan harapan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan kinerja pemerintah sebagai organisasi publik yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai tujuannya.

Kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus diukur mengingat tuntutan masyarakat semakin tinggi seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pengukuran kinerja sangat dibutuhkan bagi pemerintah agar kinerja pada kegiatan pelayanan dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan. Kinerja organisasi pemerintah dapat diukur melalui beberapa indikator salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menurut Sedarmayanti (2009:253) merupakan kualitas yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik langsung maupun atraktif yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan karena telah menggunakan produk. Kualitas pelayanan publik mencerminkan seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Semakin baik penyelenggaraan pelayanan publik maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Salah satu dampak positif yang ditimbulkan dari adanya pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah timbulnya kepercayaan dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Seperti yang dinyatakan oleh Sedarmayanti (2009:245) dengan adanya

penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas membuat masyarakat menjadi lebih menghargai pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah. Selain itu, karena masyarakat menjadi lebih menghargai pemerintah maka timbulah kepatuhan masyarakat terhadap aturan-aturan yang diberikan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut yang akhirnya mengakibatkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai ukuran untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Indikator-indikator tersebut harus diperhatikan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46) terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon atau ketanggapan), *assurance* (jaminan) serta *empathy* (empati). Masing-masing dari dimensi tersebut memiliki ukuran atau indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan.

Pada tahun 2017, Ombudsman melakukan survei kualitas pelayanan dalam rangka penilaian penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia. Berdasarkan hasil survei, sebanyak 8% kementerian dan lembaga berada pada zona merah yang memiliki arti tingkat kepatuhan rendah, 57% berada pada zona kuning yang memiliki arti tingkat kepatuhan sedang, serta 35% berada pada zona hijau yang memiliki arti tingkat kepatuhan tinggi. Melihat kualitas pelayanan yang rendah tersebut maka dapat dilihat bahwa pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih belum memperhatikan standar pelayanan publik seperti yang tertera dalam

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan baik. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas terhadap kinerja dan pelayanan pemerintah.

Berdasarkan hasil survei yang telah dipaparkan diatas, perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Apabila keseluruhan dari indikator kualitas pelayanan yang ada diterapkan dengan benar oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka masyarakat akan menjadi puas karena kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan berkualitas. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan selalu fokus dan saling berkaitan satu sama lain dengan kepuasan masyarakat (kepuasan pelanggan). Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011:36) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu:

“kepuasan pelanggan adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dan realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan”.

Kepuasan pelanggan menggambarkan harapan dari masyarakat mengenai seberapa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat. Agar kualitas pelayanan yang diberikan tetap terjaga kebermutuannya maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat. Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011:36), terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1. Mengetahui sejauh mana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik dimana pelayanan dilakukan secara monopolistik dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan atau pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman yaitu dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan (*percieved service*)

Di Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan melalui metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat indikator-indikator yang digunakan sebagai ukuran untuk mengukur kepuasan masyarakat. Indikator tersebut terdiri dari persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Pengukuran terhadap masing-masing dari indikator tersebut akan menunjukkan seberapa besar baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan pengukuran tersebut maka dapat diketahui indikator mana yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi sesuai dengan kemauan masyarakat.

Adanya survei kepuasan masyarakat memberikan banyak manfaat yang dapat diperoleh bagi pemerintah dan juga masyarakat seperti yang disebutkan dalam peraturan menteri diatas. Bagi pemerintah yaitu salah satunya untuk

menilai kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari hasil penilaian tersebut maka dapat diketahui seberapa baik kinerja dan peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan untuk masyarakat, adanya penilaian kepuasan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga muncul kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yang perlu dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat adalah pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi. Dahulu proses pembuatan paspor membutuhkan waktu yang lama dikarenakan sistem, prosedur, fasilitas dan sumber daya yang disediakan kurang memadai. Sistem dan prosedur yang rumit menyebabkan banyak pungutan liar. Masyarakat sebagai pemohon penerbitan paspor menyerahkan tugas mereka kepada para pungutan liar karena rumitnya sistem dan prosedur yang ada. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi masih buruk sehingga masyarakat menuntut adanya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor. Untuk mengatasi masalah tersebut muncul inovasi pelayanan penerbitan paspor sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan paspor.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mengeluarkan inovasi penerbitan paspor berupa aplikasi antrian paspor secara *online* yang dapat didownload di *Playstore*. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat dapat melakukan registrasi secara *online* dan mudah. Berdasarkan Standar Operasional

Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Direktorat Jenderal Imigrasi tentang proses penerbitan paspor, masyarakat sebagai pemohon diwajibkan untuk mengunggah berkas-berkas yang dibutuhkan dalam registrasi online diantaranya Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran serta akta perkawinan. Setelah mengunggah berkas tersebut pemohon menentukan Kantor Imigrasi yang ingin dituju untuk melanjutkan proses pembuatan paspor kemudian mendapatkan nomor antrian dengan tanggal dan waktu yang telah ditentukan oleh pemohon sebelumnya. Nomor antrian tersebut digunakan untuk mengantri di Kantor Imigrasi yang telah dituju untuk melakukan proses selanjutnya yaitu verifikasi berkas, wawancara, pengambilan foto dan sidik jari serta melakukan pembayaran biaya pembuatan paspor.

Kantor Imigrasi di Indonesia yang telah menerapkan inovasi antrian paspor online adalah Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Kantor Imigrasi Kelas I Malang merupakan salah satu kantor imigrasi yang berada pada kelas I di Provinsi Jawa Timur selain Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Berada pada Kelas I, mengakibatkan Kantor Imigrasi Malang memiliki beban kerja yang tinggi meliputi beberapa wilayah kerja yaitu Kota Malang, Kabupaten Malang, Kota Pasuruan, Kabupaten Pasuruan, Kota Probolinggo, Kabupaten Probolinggo, Kota Batu dan Kabupaten Lumajang. Berdasarkan tingginya beban kerja, Kantor Imigrasi Kelas I Malang berada pada urutan kedua dengan wilayah kerja terbanyak setelah Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Beban kerja yang tinggi dengan wilayah kerja yang banyak mengakibatkan tingginya

permohonan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengingat antusiasme masyarakat dalam permohonan penerbitan paspor sangat tinggi. Tingginya permohonan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang juga didominasi oleh masyarakat yang datang dari luar daerah tersebut seperti para pelajar atau mahasiswa yang tinggal di Kota Malang mengingat banyaknya perguruan tinggi sehingga membuat mereka memutuskan untuk mengajukan permohonan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Berikut adalah data mengenai kenaikan jumlah penerbitan paspor setiap bulan selama tahun 2018 dan 2019:

Tabel 1 Rekapitulasi Pelayanan Penerbitan Paspor Tahun 2018

No	Uraian	November	Desember
1.	Paspor RI 24 Halaman Baru	178	152
2.	Paspor RI 24 Halaman Penggantian	124	98
3.	Paspor RI 48 Halaman Baru	2877	2429
4.	Paspor RI 48 Halaman Penggantian	1390	1289
Jumlah		4569	3968

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang (2019)

Tabel 2 Rekapitulasi Pelayanan Penerbitan Paspor Tahun 2019

No	Uraian	Januari	Februari
1.	Paspor RI 24 Halaman Baru	136	200
2.	Paspor RI 24 Halaman Penggantian	101	87
3.	Paspor RI 48 Halaman Baru	3505	3812
4.	Paspor RI 48 Halaman Penggantian	1851	1687
Jumlah		5593	5786

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang (2019)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa terdapat kenaikan jumlah penerbitan paspor mulai dari bulan Desember tahun 2018 sampai dengan bulan Februari tahun 2019. Pada Tahun 2019, penerbitan paspor 24 halaman baru terdapat jumlah kenaikan sebanyak 64. Pada penerbitan paspor 48 halaman baru terdapat jumlah kenaikan sebanyak 307. Jika dikalkulasikan jumlah total pada

bulan Januari sebanyak 5593 dan bulan Februari sebanyak 5786 penerbitan paspor. Kenaikan permohonan penerbitan paspor tersebut dikarenakan tingginya minat masyarakat dalam melakukan perjalanan keluar negeri, melakukan perjalanan umrah ataupun haji serta tingginya minat masyarakat untuk menjadi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) diluar negeri.

Penerbitan paspor seperti yang dijelaskan diatas bahwa adanya kenaikan jumlah permohonan penerbitan paspor, Kantor Imigrasi Kelas I Malang memberikan kuota antrian online sebanyak 250 setiap hari untuk masyarakat sebagai pemohon penerbitan paspor. Sedangkan kuota untuk antrian *Walk In* sebanyak 40 yang digunakan untuk para lansia diatas umur 64 tahun. Antrian kuota tersebut digunakan untuk melakukan proses penerbitan paspor selanjutnya yaitu proses verifikasi data, wawancara maupun pengambilan foto dan sidik jari.

Berdasarkan kenaikan jumlah permohonan penerbitan paspor diatas, diperlukan pengukuran kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur, mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

D. Kontribusi Penelitian

1. Aspek Akademis
 - a. Diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.
 - b. Diharapkan dapat memberi wawasan bagi penelitian selanjutnya, dimana penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya.
2. Aspek Praktis
 - a. Diharapkan dapat memberi gambaran bagi Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengenai seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan paspor.

- b. Diharapkan dapat menjadi acuan, masukan dan evaluasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I Malang untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan penerbitan paspor.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk memperluas dan memahami isi dari penelitian ini, adalah penyusunannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I berisikan pandangan umum atau latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II berisikan landasan teoritis dan penelitian terdahulu, yang berkaitan dengan tema penelitian sebagai acuan dasar dalam mengalisis permasalahan serta terdapat model konsep penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

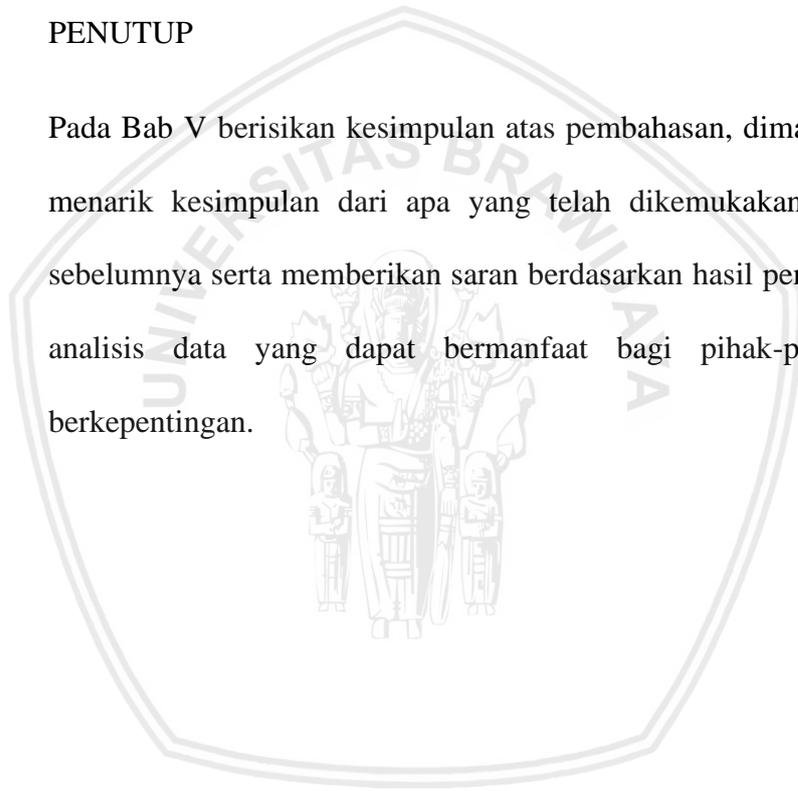
Pada Bab III berisikan jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi penelitian, konsep, variabel penelitian, definisi operasional variabel, skala pengukuran, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen dan metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisikan tentang gambaran umum obyek penelitian serta data yang telah dikumpulkan yang selanjutnya dianalisis dan dibahas dengan mengacu pada tinjauan pustaka serta metode penelitian yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V berisikan kesimpulan atas pembahasan, dimana peneliti menarik kesimpulan dari apa yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya serta memberikan saran berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dan digunakan sebagai referensi adalah sebagai berikut:

1. Febriyanto (2012)

Penelitian Febriyanto mengangkat judul tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2012. Penelitian Febriyanto menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel terikat yaitu IKM yang memiliki 14 (empat belas) unsur pelayanan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui nilai per unsur dan nilai total IKM. Berdasarkan hasil penelitian, Febriyanto menyimpulkan bahwa total nilai IKM sebesar 84,5 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kategori A, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan dokumen paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Jember dinyatakan sangat baik.

2. Yulianto (2012)

Penelitian Yulianto mengangkat judul tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Penelitian Yulianto menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah IKM dengan 14 (empat belas) unsur pelayanan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, Yulianto

menyimpulkan bahwa nilai IKM yang diperoleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebesar 70,92 sehingga dapat dikategorikan baik dan memiliki mutu pelayanan B.

3. Amalia (2017)

Penelitian Dianti mengangkat judul tentang Persepsi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Penelitian Amalia menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif dengan analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Variabel dalam penelitian ini adalah IKM dengan 14 (empat belas) unsur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, Amalia menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sebesar 77,058%. Angka tersebut menunjukkan pada interval 62,51-81,25 yang berarti bahwa persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan baik.

Tabel 3 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul	Variabel dan Metode	Perbedaan	Hasil
1.	Febriyanto (2012) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2012	Variabel terikat (Y) yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 14 (empat belas) unsur pelayanan. Metode penelitian kuantitatif yaitu analisis IKM dan analisis nilai rata-rata presentase	(-) 14 unsur pelayanan dalam variabel IKM (+) Metode penelitian statistik deskriptif dengan analisis monovariat	Analisis nilai total IKM menunjukkan pelayanan publik sangat baik

No	Peneliti dan Judul	Variabel dan Metode	Perbedaan	Hasil
2.	Yuliyanto (2012) Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.	Variabel terikat (Y) yaitu IKM dengan 14 (empat belas) unsur pelayanan Metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif Teknik pengambilan sampel adalah <i>Accidental Sampling</i>	(-) 14 unsur pelayanan dalam variabel IKM (+) Metode penelitian statistik deskriptif dengan analisis monovariat (+) <i>Simple Random Technique</i>	IKM pada kualitas kinerja pelayanan yang diperoleh baik
3.	Dianti, Amalia (2017) Persepsi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Malang	Variabel terikat (Y) yaitu Persepsi Kepuasan Masyarakat Metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif	(-) 14 unsur pelayanan dalam variabel IKM (+) Metode penelitian statistik deskriptif dengan analisis monovariat	Persepsi kepuasan masyarakat menunjukkan pelayanan yang diberikan baik

Sumber: Diolah Peneliti (2019)

B. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Latin yaitu *ad* dan *ministrare* yang memiliki arti “membantu, melayani atau memenuhi”, serta *administratio* yang memiliki arti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”. Herbert A. Simon, Donald

W.Smithburg dan A. Thomson dalam Syafrie (2012:8), mengartikan secara luas administrasi sebagai suatu kegiatan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama-sama. Kemudian Sondang P. Siagian dalam Syafrie (2012:9) mengartikan administrasi sebagai suatu keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendapat dari dua ahli diatas memiliki persamaan yaitu mengartikan administrasi sebagai suatu proses karena didalamnya mencakup kerjasama sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Publik diartikan sama dengan umum, banyak, masyarakat dan Negara. Apabila dilihat dari kacamata sosiologis, publik memiliki pengertian yang berbeda dengan masyarakat sehingga tidak dapat disamakan antara keduanya. Publik diartikan sebagai sekumpulan orang-orang yang menaruh perhatian, minat atau kepentingan yang sama dan tidak diikat oleh suatu nilai atau norma tertentu. Sedangkan masyarakat diartikan sebagai sistem antar hubungan sosial diantara manusia yang hidup dan tinggal bersama yang terikat oleh suatu norma atau nilai yang telah disepakati bersama-sama. Berdasarkan pengertian tersebut jelas terlihat perbedaan arti.

Kimball Young dalam Syafrie (2012:14), mengartikan publik sebagai suatu yang terdiri dari orang, keseluruhan anggota suatu komunitas, bangsa atau masyarakat serta kumpulan dari individu-individu yang memiliki kepentingan yang sama. Sementara Scott M. Cutlip dan Allen H. Center dalam Syafrie (2012:15) mengartikan publik sebagai kelompok individu yang terikat oleh

kepentingan bersama dan berbagai rasa atas dasar kebersamaan. Kedua ahli tersebut sama-sama menekankan arti publik sebagai sekelompok individu yang berkumpul dan terikat karena memiliki kepentingan yang sama.

Berdasarkan masing-masing definisi diatas, maka dapat diambil beberapa pengertian administrasi publik menurut para ahli. Woodrow Wilson dalam Syafrie (2012:21), mengartikan administrasi publik sebagai suatu urusan atau praktik urusan dari pemerintah. Hal tersebut dikarenakan melihat tujuan dari pemerintah yaitu melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sedapat mungkin sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat. Dengan adanya administrasi publik maka pemerintah berusaha untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh sektor privat.

Sedangkan menurut Leonard D. White dalam Syafrie (2012:22), mendefinisikan administrasi publik dalam arti luas yaitu administrasi publik terdiri dari seluruh kegiatan yang bermaksud melaksanakan dan memaksakan kebijakan umum atau kebijakan negara (*public policy*). Definisi menurut Wilson dan White memiliki kesamaan yaitu sama-sama mengartikan administrasi publik sebagai pelaksanaan kegiatan publik. Dimana kegiatan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan tersebut diatur dalam suatu kebijakan publik.

Berbeda dengan Herbert A simon, Donald W. Smithburg dan Victor A. Thomson dalam Syafrie (2012:23) yang mendefinisikan administrasi publik lebih mengarah pada pelakunya. Administrasi publik merupakan aktivitas-aktivitas cabang eksekutif dari pemerintahan tingkat negara, negara bagian dan daerah,

aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang-undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dan dinas-dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus. Terkecuali dinas yudisial dan legislatif dalam administrasi pemerintahan. Pendapat dari Simon dan kawan-kawan didukung oleh Sondang P. Siagian dalam Syafrie (2012:25) yang mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kerjasama sekelompok orang dalam suatu organisasi pemerintahan yang melaksanakan suatu kebijakan yang digunakan untuk mencapai tujuan negara yaitu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakatnya.

C. Kinerja Organisasi Sektor Publik

1. Pengertian Kinerja Organisasi Sektor Publik

Kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance* dimana sering diartikan sebagai “penampilan”, “tunjuk kerja” atau “prestasi”. Dalam kamus Illustrated Oxford Dictionary dalam Keban (2014:209), istilah *performance* menunjuk pada “*the execution or fulfillment of a duty*” yang berarti pelaksanaan atau pencapaian suatu tugas serta menunjuk pada “*a person’s achievement under test conditions etc*” yang berarti suatu pencapaian hasil dari seseorang ketika telah diuji. Saat ini kinerja sering diartikan sebagai suatu pemanfaatan terhadap sumberdaya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu hasil.

Bernardin dan Rusel dalam Keban (2014:210), kinerja didefinisikan sebagai “...*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time periode...*”. Berdasarkan definisi tersebut, arti kinerja menekankan pada catatan mengenai *outcome* (hasil akhir) yang diperoleh setelah menjalankan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang telah diperoleh oleh seseorang dimana dalam hal ini adalah pegawai selama beberapa periode tertentu tanpa menilai karakteristik pribadi dari pegawai tersebut. Hal tersebut didukung oleh pendapat dari Rue dan Byars dalam Pasolong (2008:197) yang mengartikan kinerja sebagai suatu pencapaian hasil. Kedua tokoh diatas sama-sama mengartikan kinerja sebagai suatu pencapaian hasil yang telah diperoleh.

Amir (2015:81) mendefinisikan kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja, yakni tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan *input*, proses, *ouput* bahkan *outcome*. Lebih jauh kinerja dinyatakan sebagai suatu perilaku yang menunjukkan pentingnya sebuah proses dalam melaksanakan pekerjaan daripada hasilnya dalam pembentukan konsep kinerja. Fakta lain menunjukkan bahwa kinerja adalah sebuah potensi yang bisa digunakan untuk memprediksi tingkat keberhasilan dimasa depan.

Berdasarkan pengertian kinerja tersebut, dapat dirumuskan bahwa kinerja berkaitan erat dengan pencapaian hasil akhir suatu pekerjaan yang dilakukan

seseorang didalam organisasi yang menyangkut setiap proses dalam mengerjakan pekerjaan atau tugas yang telah dibebankan.

Organisasi publik oleh Poltak (2012:182) diartikan sebagai organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum, penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak, retribusi dan pendapatan negara lainnya yang diatur melalui Undang-Undang. Oleh karena itu, organisasi sektor publik adalah segala organisasi yang berkaitan dengan pemerintah dan kinerja organisasi sektor publik adalah segala kegiatan yang dilakukan seseorang yang menyangkut setiap prosesnya didalam organisasi pemerintahan dan organisasi yang menyediakan jasa atau barang untuk publik.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi sektor publik sejalan dengan *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, yaitu kinerja organisasi menggambarkan sampai seberapa jauh organisasi tersebut mencapai hasil ketika dibandingkan kinerjanya terdahulu, organisasi lain dan sampai seberapa jauh pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan (Keban, 2014:211).

2. Indikator Kinerja Organisasi Sektor Publik

Penilaian terhadap kinerja bagi suatu organisasi merupakan kegiatan sangat penting yang digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu dan menjadi *input* bagi peningkatan perbaikan organisasi. Mangkunegara (2009:15) mengemukakan beberapa indikator kinerja sebagai berikut:

- a. Kualitas, artinya seberapa baik seseorang didalam organisasi mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas, artinya seberapa lama seseorang bekerja dan hal tersebut dapat dilihat dari kecepatan kerja masing-masing individu.
- c. Pelaksanaan tugas, artinya seberapa jauh seseorang didalam organisasi mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggung jawab, artinya kesadaran akan kewajiban seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Moeheriono (2014:109) menyatakan meskipun indikator kinerja sering disamakan dengan pengukuran kinerja namun terdapat perbedaan makna dan arti dari keduanya. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja tidak langsung, yaitu hal hal yang bersifat indikasi kinerja saja sehingga bentuknya kualitatif. Terdapat sembilan persyaratan indikator yang baik menurut Moeheriono (2014:11) yaitu:

- a. *Consistency*, artinya berbagai definisi yang dipergunakan untuk merumuskan indikator kinerja tidak berubah-ubah baik antar periode waktu maupun antar unit organisasi.
- b. *Comparability*, artinya indikator kinerja harus mempunyai perbandingan yang layak dan tepat.
- c. *Clarity*, artinya dapat didefinisikan secara jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami oleh seluruh anggota organisasi.
- d. *Controllability*, artinya pengukuran kinerja harus pada wilayah atau departemen yang bisa dikendalikan dan masih berada didalam satu lingkup organisasi.
- e. *Contingency*, artinya indikator kinerja bukan variabel independen dari lingkungan internal dan eksternal tetapi struktur organisasi, gaya manajemen, ketidakpastian dan kompleksitas lingkungan eksternal harus dipertimbangkan dalam perumusan indikator kinerja.
- f. *Comprehensiveness*, artinya indikator kinerja harus dapat merefleksikan semua aspek perilaku penting untuk pembuatan keputusan.
- g. *Boundedness*, artinya indikator kinerja harus difokuskan pada faktor-faktor yang merupakan perwujudan keberhasilan organisasi.

- h. *Relevance*, artinya berbagai penerapan membutuhkan indikator spesifik sehingga relevan untuk kondisi dan kebutuhan tertentu.
- i. *Feasibility*, artinya target-target yang digunakan sebagai dasar perumusan indikator kinerja harus merupakan harapan yang realistis dan bisa dicapai.

Berdasarkan indikator kinerja yang dijelaskan dua ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja pada intinya harus jelas sehingga tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi. Indikator kinerja harus dapat diukur dan jelas ukuran yang digunakan baik kualitatif maupun kuantitatif. Indikator kinerja yang dibuat harus bermanfaat bagi pengambilan keputusan. Indikator kinerja harus relevan atau sesuai, serta indikator kinerja berhubungan dengan ketepatan waktu.

Sementara, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) dalam Pasolong (2008:202) menjelaskan indikator kinerja sebagai suatu ukuran kuantitatif maupun kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu tujuan atau sasaran dalam organisasi dengan memperhatikan beberapa indikator. Indikator kinerja tersebut antara lain:

- a. Masukan (*Input*), yaitu ukuran tingkat pengaruh kepentingan umum yang dimulai oleh capaian indikator kinerja dalam kegiatan.
- b. Keluaran (*Output*), yaitu kegunaan suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat.
- c. Hasil (*Outcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan atau sejauh mana setiap kegiatan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

d. Manfaat (*Benefit*), yaitu segala sesuatu sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasar masukan yang digunakan.

e. Dampak (*Impact*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan dalam rangka menghasilkan output.

Berbeda dengan LAN-RI, Dwiyanto dalam Pasolong (2008:203)

mengukur kinerja pelayanan publik dilihat dari beberapa indikator yaitu:

a. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya untuk mengukur efisiensi tetapi juga digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan. Secara umum produktivitas diartikan sebagai rasio antara *input* dan *output*. Namun seiring berjalannya waktu konsep produktivitas berkembang menjadi lebih luas yaitu dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik memiliki hasil yang diharapkan.

b. Kualitas pelayanan

Organisasi publik sering dipandang negatif mengingat kualitas pelayanan yang buruk sehingga masyarakat menjadi kurang puas. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap kualitas dapat dijadikan sebagai indikator kinerja pelayanan .

c. Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan pejabat publik dalam hal ini pemerintah dalam menjalankan visi dan misi dan tujuan pemerintahan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas menggambarkan apakah pelaksanaan kegiatan publik yang dilaksanakan telah sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar.

e. **Akuntabilitas**

Para birokrat atau pegawai pemerintah dipilih oleh publik atau masyarakat. Sehingga akuntabilitas dalam hal ini menggambarkan pertanggungjawaban pemerintah untuk selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat dari ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja di sektor publik merupakan proses penetapan indikator target kinerja dan pengumpulan hasil-hasil kinerja aktual untuk dievaluasi. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, mengukur kemajuan pencapaian tujuan yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan selanjutnya.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Kinerja dalam organisasi merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya. Kinerja organisasi tidak dapat lepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi. Ruky (2001:7) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi, diantaranya:

1. Teknologi, yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.

5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia.

Beberapa faktor diatas menjelaskan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh sebuah instansi. Berhasil atau tidaknya tujuan didalam organisasi tergantung dari proses kinerja yang dilaksanakan. Faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi menurut Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2009:13) sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan *reality knowledge* dan *skill*. Artinya, pimpinan dan anggota yang memiliki IQ *superior*, *very superior*, *gifted*, dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan dan terampil dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari maka akan mudah menjalankan kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Diartikan sebagai suatu sikap attitude pimpinan dan anggota terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Mereka bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif pada situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi yang dimaksud meliputi hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan, dan kondisi kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat yang meliputi faktor internal maupun eksternal.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Secara umum, pengertian pelayanan publik terbagi menjadi dua yaitu secara luas dan sempit. Dalam arti sempit pelayanan publik diartikan sebagai suatu tindakan pemberian barang dan jasa untuk masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dimana hal tersebut menjadi tanggung jawab, baik yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung yaitu melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat berdasarkan jenis dan kebutuhan masyarakat serta kemampuan masyarakat dan pasar. Dalam hal ini seperti pelayanan publik dibidang administrasi, kesehatan, keamanan dan lain sebagainya. Sedangkan dalam arti luas pelayanan publik identik dengan administrasi publik yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik. Dalam hal ini pelayanan publik lebih dititikberatkan pada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti pembuat kebijakan, desain organisasi dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik dimana pemerintah merupakan pihak yang diberi tanggung jawab.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8), mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan atau urutan

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelayanan menghasilkan suatu kepuasan bagi masyarakat yang melakukan atau mendapatkan suatu pelayanan. Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Dari dua definisi di atas dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Puspitosari (2016: 179), menyatakan pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Hal tersebut dikarenakan pelayanan publik menjadi suatu bagian yang tidak terpisahkan dari suatu kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik tidak hanya sekedar menyiapkan instrumen bagi keberlangsungan suatu birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, namun lebih dari itu yaitu pelayanan publik menjadi esensi dasar untuk mewujudkan suatu keadilan sosial.

Pendapat dari Puspitosari di atas didukung dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa setiap

warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut wajib karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi hak dan kesejahteraan masyarakatnya.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketika kebutuhan masyarakat terpenuhi maka tercipta kepuasan masyarakat. Dalam rangka untuk mencapai kepuasan tersebut maka penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik harus berasaskan pada:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat

tercapai. Menurut Lovelock dalam Daryanto (2014:143) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu:

- a. *Tangible* seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
- b. *Reliable* yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
- c. *Responsiveness* yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan
- d. *Assurance* yaitu jaminan pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa terdapat beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kejelasan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau sengketa, serta kejelasan rincian biaya dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan atau sengketa.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana kerja serta pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.

- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
- i. Kedisiplinan
Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi dan lain sebagainya.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik yang dihasilkan lebih berkualitas. Sehingga para penerima pelayanan yaitu masyarakat puas terhadap kualitas yang diterima.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kata “kualitas” mengandung banyak arti seperti dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas diartikan sebagai tingkatan baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf atau sesuatu (Hardiyansyah, 2011:39). Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) mengartikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu keadaan dinamis dimana berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang mana penilaian terhadap kualitas tersebut ditentukan pada saat pelayanan publik diberikan. Berdasarkan dua pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan ukuran atau tingkatan baik buruk mengenai suatu pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang diberikan secara baik dan berkualitas untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu kewajiban yang harus diberikan pemerintah agar masyarakatnya puas dalam menerima pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas

mencerminkan sisi profesionalitas pemerintah dalam memberikan pelayanan karena benar-benar mencerminkan tanggungjawab dan peran yang harus dilaksanakan.

Menurut Poltak (2006:6), tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat dimana untuk mencapai kepuasan tersebut pelayanan publik harus memiliki kualitas yang baik atau disebut kualitas pelayanan prima. Berikut adalah kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

a. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Sedangkan menurut Sedarmayanti (2013:253), kualitas pelayanan didasarkan pada pengertian:

- a. Kualitas mencakup sejumlah keistimewaan produk yang untuk memenuhi preferensi pelanggan dan memberikan suatu kepuasan terhadap penggunaan produk tersebut.
- b. Kualitas menunjuk pada segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dari dua tokoh diatas yaitu Poltak dan Sedarmayanti, sama-sama menekankan kualitas pelayanan pada aspek kepuasan masyarakat. Dengan adanya pemberian pelayanan yang baik maka kualitas pelayanan pun menjadi baik. Sehingga hal tersebut berdampak pada kepuasan masyarakat yang baik pula.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu:

- a. *Tangible* (penampilan fisik)
Mengacu pada ketersediaan fasilitas, peralatan, personil dan hal fisik lainnya yang terdiri dari indikator:
 - 1) Penampilan petugas dalam melayani
 - 2) Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam melakukan proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses dalam proses permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. *Reliability* (kehandalan)

Menyangkut kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat yang terdiri dari indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani
 - 2) Adanya standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- Merupakan kemauan atau kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat yang terdiri dari indikator:
- 1) Setiap pengguna yang ingin memperoleh pelayanan mendapatkan tanggapan
 - 2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat
 - 3) Semua kebutuhan pengguna direspon oleh petugas
- d. *Assurance* (jaminan)
- Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan yang terdiri dari indikator:
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e. *Empathy* (empati)
- Menyangkut peduli dan perhatian individu petugas dalam menyediakan atau memberikan pelayanan yang terdiri dari indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna
 - 2) Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif
 - 3) Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2004:69) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semennjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeerikan jasa tertentu.

- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keraguraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Dari beberapa pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan menentukan apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sudah baik atau belum. Dalam menentukan baik tidaknya suatu kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan indikator-indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut maka dapat dilihat kualitas yang diberikan dalam pelayanan publik dapat memberikan kepuasan masyarakat atau belum. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan publik menentukan seberapa besar kepuasan masyarakat karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Materi mengenai kepuasan masyarakat lebih jelasnya akan dijelaskan pada sub bab berikut ini.

E. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Oliver dalam Daryanto (2014:37) berpendapat bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan menurut Engel et al dalam Daryanto (2014:37) kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan. Dari kedua tokoh tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi atau perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan yang diharapkan oleh seseorang. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan suatu penilaian emosional dari seseorang (pelanggan) setelah menggunakan suatu produk dimana harapan dan kebutuhan orang tersebut telah terpenuhi.

Sedangkan pelanggan dalam pengertian sehari-hari, merupakan orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Jika dilihat dari segi perbaikan kualitas, pelanggan didefinisikan sebagai setiap orang yang menuntut pemberian jasa untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi pemberi jasa.

Berdasarkan pengertian masing-masing diatas, terdapat beberapa definisi mengenai kepuasan pelanggan. Juran dalam Daryanto (2014:90) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan yang dicapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan pelanggan dan bebas dari kekurangan. Sedangkan Roland T. Rust dalam Daryanto (2014:90) mendefinisikan kepuasan pelanggan

sebagai suatu penyedia jasa yang harus memperhatikan apa yang pelanggan persepsikan atas jasa yang diberikan serta bagaimana pelanggan dapat merasakan kepuasan. Dua tokoh diatas mengartikan definisi kepuasan pelanggan yang berbeda yaitu Juran fokus pada pencapaian kebutuhan atau harapan, sedangkan Roland fokus pada persepsi pelanggan atas jasa yang diterima.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, persepsi atau harapan pelanggan dapat terpenuhi serta dapat tercapai. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan suatu metode yang mana akan dijelaskan pada sub bab berikut.

2. Metode Kepuasan Pelanggan

Menentukan kepuasan pelanggan diperlukan suatu metode. Metode tersebut berisi tentang bagaimana cara mengukur kepuasan pelanggan agar tepat sasaran sehingga dapat diketahui seberapa besar kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa ukuran atau metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Salah satunya menurut Kotler dalam Daryanto (2014:41) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu untuk memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan yang didapat. Media yang digunakan untuk penyampaian tersebut dapat berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-

tempat yang strategis, menyediakan kartu komentar serta menyediakan saluran telepon khusus.

Informasi yang diperoleh dari metode tersebut dapat memberikan ide baru dan masukan terhadap perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul berdasarkan keluhan pelanggan.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei kepuasan pelanggan, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya. Pengukuran metode survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan sebagai berikut:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran yang dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

2) *Derived Dissatisfaction*

Pengukuran yang dilakukan melalui pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang pelanggan rasakan.

3) *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan perusahaan serta pelanggan memberikan saran untuk perusahaan agar melakukan perbaikan.

4) *Importance Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

Kemudian responden juga diminta untuk meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen atau atribut tersebut.

c. *Ghost Shopping*

Metode *ghost shopping* merupakan metode dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli produk perusahaan dan pesaing. *Ghost shopper* tersebut diminta untuk menyampaikan temuan-temuan dalam membeli atau produk berupa kekuatan dan kelemahan dari perusahaan dan pesaing. *Ghost shopper* juga diminta untuk mengamati dan menilai cara perusahaan dan pesaing dalam menjawab keluhan pelanggan.

d. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli produknya untuk mendapatkan informasi penyebab terjadinya kejadian tersebut. Informasi tersebut digunakan perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Parasuraman

3. Survei Kepuasan Masyarakat

Pemerintah melakukan suatu pelayanan publik harus secara benar sehingga kesejahteraan dan hak masyarakat terpenuhi. Pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah menggambarkan seberapa baik atau buruk kualitas pelayanan yang ada. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sudah memuaskan masyarakat atau belum maka dapat diukur melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan suatu kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pemerintah.

SKM bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih berkualitas, berdaya guna, berhasil guna serta mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam mengevaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (Ulum, 2018:14).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dalam melaksanakan SKM harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

- c. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan
SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan
Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas
Dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

Ulum (2018:14) SKM memiliki ruang lingkup yang terdiri dari:

- a. Persyaratan
Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik mencakup persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur
Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan
Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya
Merupakan biaya atau ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelayanan

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Perilaku pelaksana

Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat pelayanan

Merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, SKM memiliki beberapa unsur yang digunakan yaitu:

a. Persyaratan

Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan

c. Waktu penyelesaian

- Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Biaya/tarif
Merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
 - e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f. Kompetensi pelaksana
Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
 - g. Perilaku pelaksana
Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan
 - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
 - i. Sarana dan prasarana
Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu sebagai penunjang utama terselenggaranya proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti mesin dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.

Unsur-unsur diatas dijadikan sebagai pedoman dalam mengukur SKM.

Hasil dari pengukuran SKM adalah nilai IKM dimana setiap unsur menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga berdasarkan hasil dari survei tersebut dapat diketahui apakah masyarakat sudah merasa terpuaskan atau masih jauh dari kata puas mengenai pelayanan yang telah diberikan.

F. Metode Konseptual

Kuncoro (2009:48) mengatakan bahwa konsep (*concepts*) adalah sejumlah pengertian atau karakteristik, yang dikaitkan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan perilaku tertentu dengan kata lain, konsep adalah pendapat abstrak yang digeneralisasi dari fakta tertentu. Model konsep adalah gambaran untuk

menjelaskan konsep abstrak dalam suatu penelitian. Model konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan
Masyarakat



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian statistik deskriptif monovariat dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017:29) menyatakan bahwa penelitian statistik deskriptif merupakan penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan sebuah gambaran terhadap suatu obyek yang akan diteliti melalui data sampel atau populasi tanpa melakukan analisis serta membuat suatu kesimpulan yang berlaku secara umum. Sedangkan dalam Sugiyono (2017:8) menyatakan bahwa metode pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dipilih peneliti untuk melakukan observasi dan menyebar kuesioner penelitian. Peneliti memilih lokasi penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Lokasi dipilih mengingat Kantor Imigrasi Malang berada pada Kelas I yang memiliki beban kerja yang tinggi dengan wilayah kerja yaitu Kota Malang, Kabupaten Malang, Kota Pasuruan, Kabupaten Pasuruan, Kota Probolinggo, Kabupaten Probolinggo, Kota Batu dan Kabupaten Lumajang. Berdasarkan beban kerja tersebut mengakibatkan terjadinya peningkatan jumlah permohonan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, yang mana juga didukung oleh masyarakat dari luar

Kota Malang yang tinggal dan mengurus permohonan penerbitan paspor di Kota Malang sehingga perlu dilakukannya pengukuran kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor.

C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel dan Skala

Pengukuran

1. Konsep

Konsep secara umum didefinisikan sebagai abstraksi atau ide yang diperoleh dari hasil rangkuman dan pengorganisasian pengetahuan (pengamatan) atas suatu fakta yang dinyatakan dalam kata yang berlaku secara umum dan bersifat khas. Penelitian ini terdiri dari satu konsep yaitu kepuasan masyarakat.

2. Variabel Penelitian

Sugiyono (2017:2) menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik suatu kesimpulan. Dalam variabel penelitian ini terdapat satu variabel sebagai variabel terikat (Y) yaitu tingkat kepuasan masyarakat.

3. Definisi Operasional Variabel

Nazir (2009:126) menyatakan bahwa definisi operasional variabel merupakan definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Tingkat Kepuasan masyarakat

Untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat beberapa indikator menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur
- 3) Waktu penyelesaian
- 4) Biaya atau tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 9) Sarana dan prasarana

Tabel 4 Tabel Definisi Operasional Variabel

No.	Konsep	Variabel	Indikator	Item
1.	Kepuasan Masyarakat	Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	Persyaratan (Y1_1)	Kemudahan persyaratan pelayanan penerbitan paspor
			Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Y1_2)	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan paspor
			Waktu Penyelesaian (Y1_3)	Waktu pelayanan penerbitan paspor berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)
			Biaya atau Tarif (Y1_4)	Biaya pelayanan penerbitan paspor berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)

No.	Konsep	Variabel	Indikator	Item
			Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Y1_5)	Kesesuaian produk dengan pelayanan penerbitan paspor
			Kompetensi Pelaksana (Y1_6)	Keterampilan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor
			Perilaku Pelaksana (Y1_7)	Perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Y1_8)	Ketersediaan fasilitas pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan penerbitan paspor
			Sarana dan Prasarana (Y1_9)	Ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan penerbitan paspor

Sumber: Diolah Peneliti (2019)

4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2014:93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini variabel diukur dengan menggunakan skala *Likert* berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 14 tahun 2017, dimana setiap item jawaban diberi skor dengan skala 1 sampai 4.

Tabel 5 Skala *Likert*

No.	Jawaban Responden	Kode	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Setuju	S	3
4.	Sangat Setuju	SS	4

Sumber: Permenpan RB (2017)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017:61) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi, objek maupun subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian oleh peneliti ditarik suatu kesimpulan. Populasi yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan jumlah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang setiap bulan adalah 5786 orang.

2. Sampel

Sugiyono (2017:62) menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Untuk menghitung banyaknya sampel penelitian ini maka menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sumber: Permenpan RB, 2017

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Persen kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir, misal 10%

Dalam penelitian ini, berdasarkan perhitungan rumus maka jumlah sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{5786}{1+5786(10\%)^2}$$

$$n = \frac{5786}{1+57,86}$$

$$n = \frac{5786}{58,86}$$

$$n = 98.301$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut menunjukkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 98.3 atau 100 orang. Teknik yang digunakan untuk memperoleh sampel adalah melalui *Simple Random Technique*. Untuk mempermudah dalam menganalisis data, maka umur responden diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 6 Klasifikasi Umur Responden

No.	Rentang Umur
1.	17 – 26 tahun
2.	27 – 36 tahun
3.	37 – 46 tahun
4.	47 – 56 tahun
5.	57 – 66 tahun

Sumber: Diolah Peneliti (2019)

E. Jenis dan Sumber Data

Idrus (2007:83) menyatakan bahwa sumber data merupakan segala keterangan (informasi) mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Azwar (2013:91) menyatakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai

sumber informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil survei responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

b. Data Sekunder

Hasan (2004:19) menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dan sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah penerbitan dokumen paspor pada bulan November sampai Desember tahun 2018 serta data bulan Januari sampai Februari tahun 2019.

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner yang berisikan daftar pertanyaan dan responden diminta untuk mengisi setiap butir pertanyaan menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari empat interval dimana jawaban sangat tidak setuju memiliki skor = 1, jawaban tidak setuju memiliki skor = 2, jawaban setuju memiliki skor = 3 dan jawaban sangat setuju memiliki skor = 4. Penelitian ini menggunakan software *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 25 untuk mengolah data berupa angka-angka dan kemudian dianalisis berdasarkan metode.

G. Metode Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Survei

Morissan (2016:165) menyatakan bahwa survei merupakan penelitian dimana peneliti memilih jumlah responden sebagai sampel dan memberikan kuesioner yang sudah baku kepada responden. Responden merupakan orang yang memberikan data untuk dianalisis dengan cara menjawab kuesioner. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Survei dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

H. Pengujian Instrumen

Data memiliki kedudukan yang sangat penting dalam suatu penelitian karena sebagai penggambaran dari variabel yang diteliti. Dengan demikian, data dalam penelitian dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu. Instrumen penelitian yang dipakai harus memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Sugiyono (2014:361) mengatakan bahwa uji validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan uji Korelasi (r) *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{[n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2][n\sum Yi^2 - (\sum Yi)^2]}}$$

Keterangan:

r_i : koefisien korelasi antara jumlah skor butir soal dengan jumlah skor total soal

- n : jumlah subjek
- X_i : jumlah skor butir soal
- Y_i : jumlah skor total soal
- X_i^2 : jumlah kuadrat skor butir soal
- Y_i^2 : jumlah kuadrat skor total soal

Kriteria pengujian validitas dilakukan untuk menerima atau menolak adanya pertanyaan item yang valid atau tidak valid dengan kriteria apabila $r_{Hitung} < r_{Tabel}$ maka pertanyaan item dikatakan tidak valid. Sedangkan $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ pernyataan item dikatakan valid. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam sebesar 5%. Uji Korelasi (r) *Product Moment* dilakukan dengan menggunakan software *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 25.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017:365) mengatakan bahwa uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Skor dalam kuesioner yang digunakan adalah 1 sampai 4, sehingga dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{st^2} \right]$$

Keterangan:

- k = jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum S_i^2$ = jumlah varian skor item
- S_t^2 = jumlah varian total

Kriteria dalam nilai *Cronbach's Alpha* adalah apabila didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0.600 memiliki arti buruk, sekitar 0.700 memiliki arti diterima dan lebih dari atau sama dengan 0.88 memiliki arti baik.

I. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis monovariat. Kurniawan (2018:249) mengatakan bahwa analisis monovariat merupakan analisis yang menjelaskan atau menggambarkan data dalam suatu variabel tunggal dengan menggunakan statistik deskriptif. Dalam analisis monovariat, hasil dari analisis tersebut berupa deskripsi dari temuan hasil survei. Data deskripsi tersebut terwujud dalam data statistik berupa frekuensi distribusi berdasarkan kategori data numerik dan data kategorik. Dalam kategori data numerik, hasil analisis data monovariat digunakan untuk mencari nilai mean, median, modus, standar deviasi, nilai minimum serta nilai maksimum. Sedangkan dalam kategori data kategorik, hasil analisis data monovariat berupa gambaran besaran jumlah jawaban responden dalam memilih jawaban pertanyaan berdasarkan skala *Likert* dengan skor 1 sampai 4.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dihitung menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk memperoleh nilai IKM maka perlu dihitung nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan yang ada. Dalam menghitung

IKM terdapat 9 indikator atau unsur pelayanan dimana unsur tersebut memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Guna memperoleh nilai SKM unit pelayanan maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi dalam penilaian SKM yang berkisar antara 25–100, maka hasil penelitian diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan diatas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 7 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB (2017)

Proses analisis monovariat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 25. Langkah-langkah dalam proses analisis data monovariat yaitu:

1. Data hasil survei berupa kuesioner responden diolah atau dikalkulasikan dalam bentuk tabulasi data melalui program Microsoft Excel.
2. Keseluruhan tabulasi data disalin kedalam aplikasi SPSS pada bagian data view. Data diolah untuk mendapatkan analisis deskriptif dari karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir serta pekerjaan serta untuk mendapatkan nilai mean, median, modus, standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum.
3. Mengukur jumlah nilai per unsur, jumlah nilai rata-rata per unsur (NRR per unsur), nilai rata-rata tertimbang per unsur (NRR tertimbang per unsur), jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur (jumlah NRR Tertimbang per unsur), serta jumlah nilai IKM dengan cara NRR Tertimbang dengan cara 100 dibagi dengan predikat yang berjumlah 4 antara lain A, B, C dan D dan didapat hasil 25. Hasil tersebut dikalikan dengan NRR Tertimbang sehingga ditemukan nilai IKM.
4. Menggambarkan nilai IKM tiap unsur yang telah diukur kedalam bentuk diagram tabel dan dianalisis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Kantor Imigrasi Kelas I Malang berdiri pada tahun 1961 yang bertempat di jalan Bandung Nomor 28 Malang. Tempat tersebut merupakan rumah pribadi dari Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang menjabat pada saat itu yaitu Bapak R. Sujono. Karena hal tersebut kemudian pemerintah membeli sebuah bangunan di jalan Raung Nomor 2 Malang dengan status tanah sewa milik Pemerintah Daerah Kota Malang untuk dijadikan Kantor Imigrasi. Pada tahun 1982, Kantor Imigrasi Kelas I Malang kemudian berpindah tempat kembali dan menempati bangunan di jalan Panji Suroso Nomor 4 Malang dimana tempat tersebut dijadikan sebagai Kantor Imigrasi Kelas I Malang sampai saat ini. Ketika pindah pertama kali di jalan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Malang telah mengalami penambahan serta perubahan secara fisik sampai saat ini. Pada tahun 1992, untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pemohon jasa keimigrasian maka dibangun Pos Imigrasi baru dikota Probolinggo dengan tanah hak sewa dari Administrasi Pelabuhan.

Perubahan Kantor Imigrasi Kelas II Malang menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Malang didasarkan pada Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal 30 Agustus 2008 tentang Peningkatan Kelas Kantor Imigrasi dari Kelas II menjadi Kelas I.

Gambar 1 Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang (2019)

2. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Lembaga keimigrasian berfungsi untuk melayani berbagai macam keperluan masyarakat di bidang keimigrasian. Seperti halnya dengan Kantor Imigrasi Kelas I Malang, melayani keperluan masyarakat dalam pelayanan keimigrasian dengan berpedoman pada visi dan misi yang telah ditetapkan. Visi dan misi tersebut yaitu:

a. Visi

Kantor Imigrasi Kelas I Malang memiliki visi yaitu “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”.

b. Misi

Kantor Imigrasi Kelas I Malang memiliki misi yaitu “Melindungi Hak Asasi Manusia”.

3. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang didasarkan pada Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M.03-PR.07.01 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi sebagaimana diubah dengan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M.11.PR.07.04 Tahun 2007, menyatakan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Malang memiliki wilayah kerja sebagai berikut:

- a. Kota Malang
- b. Kabupaten Malang
- c. Kota Pasuruan
- d. Kabupaten Pasuruan
- e. Kota Probolinggo
- f. Kabupaten Probolinggo
- g. Kota Batu
- h. Kabupaten Lumajang

Gambar 1 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang

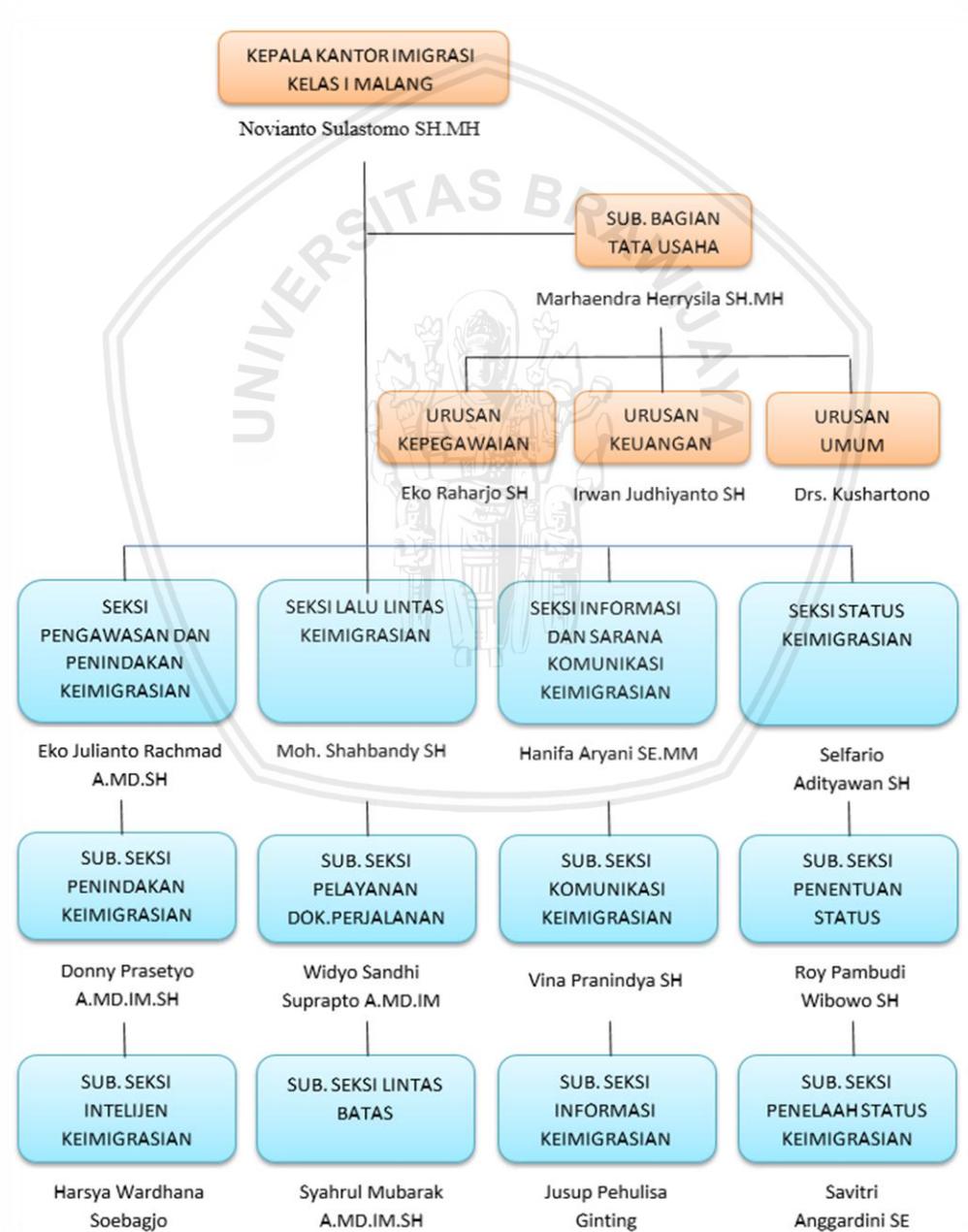


Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang (2019)

4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor:M.03-PR.07.04 Tahun 1991, struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Malang (2019)

5. Uraian Tugas Pokok Organisasi

Jabatan tertinggi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang diduduki oleh kepala kantor dengan membawahi beberapa seksi yang ada dibawahnya. Berikut adalah tugas pokok kepala kantor imigrasi beserta seksi dibawahnya:

a. Kepala Kantor Imigrasi

Kepala kantor Imigrasi memiliki beberapa tugas pokok yaitu mengkoordinasi pelaksanaan seluruh bidang keimigrasian yang terdiri dari bidang sarana dan informasi komunikasi, lalu lintas, pengawasan dan penindakan serta status keimigrasian.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala Sub Bagian Tata Usaha memiliki beberapa tugas pokok yaitu menyelenggarakan seluruh kegiatan tata usaha dan melaksanakan sebagian tugas dari Kepala Kantor dibidang administrasi dan ketata usahaan, perlengkapan, keuangan, kepegawaian serta pengelolaan barang-barang inventaris milik kantor. Kepala Sub Bagian Tata Usaha juga mengurus persiapan serta pelaksanaan kegiatan rapat struktural yang dilakukan secara periodic setiap hari Selasa guna mengevaluasi seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan selama satu minggu sebelumnya. Selain itu, Kepala Sub Bagian Tata Usaha mewajibkan seluruh pegawai Kantor Imigrasi untuk absensi sidik jari pada jam datang dan pulang kantor.

c. Kepala Urusan Kepegawaian

Kepala Urusan Kepegawaian memiliki beberapa tugas pokok yang berhubungan dengan kepegawaian. Tugas pokok tersebut berupa formasi

mutasi, urusan pension serta pemberhentian kerja terhadap para pegawai Kantor Imigrasi.

d. Kepala Urusan Keuangan

Kepala Urusan Keuangan memiliki beberapa tugas pokok yang berhubungan dengan keuangan yaitu mengurus anggaran belanja serta anggaran pembangunan yang berhubungan dengan Kantor Imigrasi.

e. Kepala Urusan Umum

Kepala Urusan Umum memiliki beberapa tugas pokok yang berhubungan dengan urusan umum seperti melaksanakan kegiatan surat menyurat, mengurus perlengkapan serta kebutuhan rumah tangga yang dibutuhkan oleh Kantor Imigrasi guna menunjang kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

f. Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian

Kepala Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian memiliki tugas pokok melaksanakan pengawasan, penindakan serta penanggulangan terhadap Warga Negara Asing (WNA) dan para pemukim gelap yang telah melanggar ketentuan Keimigrasian dilingkungan kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Kepala Sub Seksi Penindakan Keimigrasian

Kepala Sub Seksi Penindakan Keimigrasi memiliki tugas pokok melaksanakan penyidikan dan penindakan, pencegahan dan penangkalan serta penampungan sementara untuk WNA yang telah melanggar

ketentuan Keimigrasian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

h. Kepala Sub Seksi Intelijen Keimigrasian

Kepala Sub Seksi Intelijen Keimigrasian memiliki tugas pokok melaksanakan pengawasan terhadap WNA yang telah masuk kedalam wilayah Republik Indonesia maupun Warga Negara Indonesia (WNI) yang akan berpergian ke luar negeri, serta melaksanakan kerjasama dengan instansi yang memiliki keterkaitan dalam bidang pengawasan terhadap orang asing sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

i. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian memiliki tugas pokok melaksanakan kegiatan keimigrasian seperti pemberian perlintasan, pemberian permohonan dokumen perjalanan izin berangkat atau kembali bagi WNA atau WNI, serta kegiatan dalam hal perjalanan, pengiriman Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri, pengurusan anak kapal dan izin darurat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

j. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian

Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian memiliki tugas pokok yaitu memberikan dokumen perjalanan, izin berangkat serta izin kembali untuk WNA dan WNI sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

k. Kepala Sub Seksi Lintas Batas

Kepala Sub Seksi Lintas Batas memiliki tugas pokok memberikan izin lintas batas terhadap WNA yang akan masuk ke Republik Indonesia. Selain itu memiliki tugas berupa pemberian izin lintas batas terhadap WNI yang ingin ke luar negeri berdasarkan perjanjian lintas batas yang telah ditetapkan.

l. Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian memiliki beberapa tugas pokok yaitu melakukan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data informasi beserta penyebarannya guna penyidikan keimigrasian dan pemeliharaan dokumentasi keimigrasian berdasarkan ketentuan yang berlaku demi kelancaran pelaksanaan tugas.

m. Kepala Sub Seksi Komunikasi Keimigrasian

Kepala Sub Seksi Komunikasi Keimigrasian memiliki tugas pokok melakukan pemeliharaan dan pengamanan dokumentasi keimigrasian serta menggunakan seluruh sarana keimigrasian guna melaksanakan tugasnya.

n. Kepala Sub Seksi Informasi Keimigrasian

Kepala Sub Seksi Informasi Keimigrasian memiliki tugas pokok menyebarkan dan memantau informasi mengenai WNI yang berangkat ke luar negeri dan WNA yang masuk ke Indonesia dalam rangka melakukan pengamanan teknis keimigrasian.

o. Kepala Seksi Status Keimigrasian

Kepala Seksi Status Keimigrasian memiliki beberapa tugas pokok yaitu mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan status keimigrasian,

pendayagunaan WNA pendatang ataupun pemukim dan alih status izin tinggal serta melaksanakan penelaahan dan penilaian tentang status keimigrasian WNA pendatang dan pemukim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

p. Kepala Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian

Kepala Sub Seksi Penentuan Status Keimigrasian memiliki tugas pokok melakukan penelitian, penyaringan, penyelesaian permohonan alih status dan izin tinggal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

q. Kepala Sub Seksi Penelaah Status Keimigrasian

Kepala Sub Seksi Penelaah Status Keimigrasian memiliki tugas pokok melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti kewarganegaraan seseorang dan memberikan surat keterangan WNA guna melengkapi permohonan kewarganegaraan.

6. Standar Operasional Prosedur

Pelayanan penerbitan paspor membutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengacu pada SOP Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

B. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Setiap bulan, Kantor Imigrasi Kelas I Malang melakukan pelayanan penerbitan paspor kurang lebih 5786 orang. Berdasarkan jumlah tersebut, maka jumlah sampel yang dapat

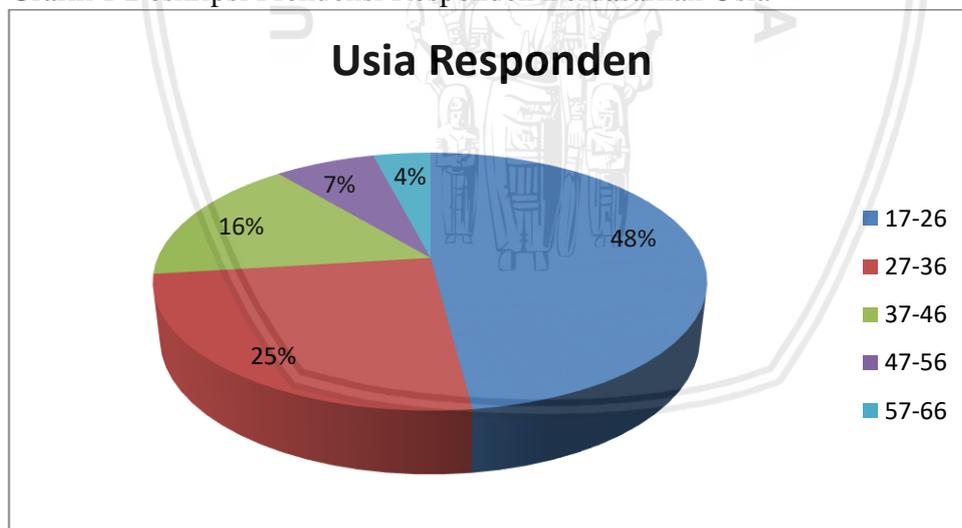
diambil adalah sebanyak 100 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin sebagaimana telah dijelaskan pada bab 3.

Peneliti menguraikan deskripsi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta jenis pekerjaan. Dari hasil persebaran kuesioner kepada seluruh responden, maka diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta jenis pekerjaan. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada grafik 1 berikut:

Grafik 1 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia



Sumber: SPSS 25 (2019)

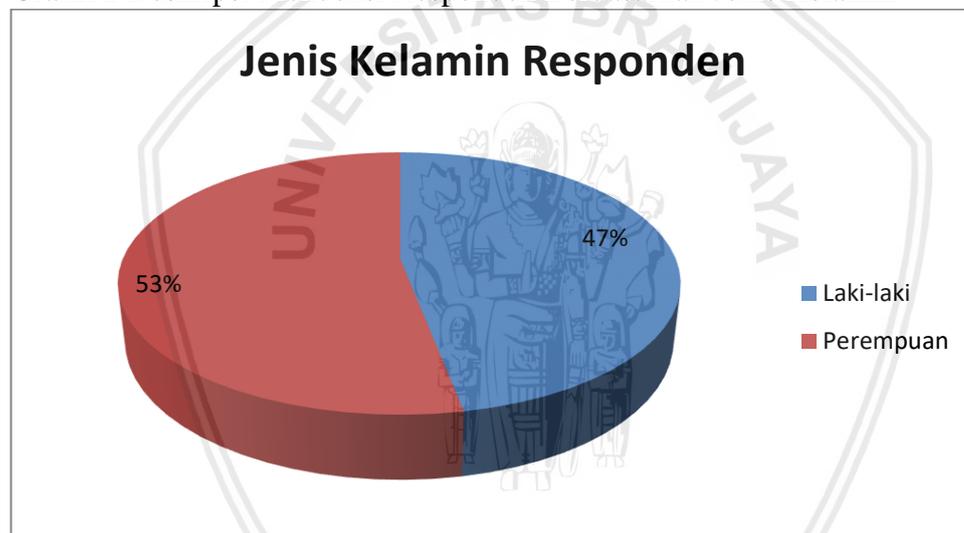
Berdasarkan grafik 1 diatas, dapat dikatakan bahwa responden penelitian didominasi oleh remaja akhir dengan rentang usia 17 sampai 26 tahun sebanyak 48 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang paling tinggi dilakukan pada rentang usia tersebut. Kemudian disusul oleh usia dewasa awal dengan rentang usia 27 sampai

36 tahun sebanyak 25 orang, dewasa akhir dengan rentang usia 37 sampai 46 tahun sebanyak 16 orang, lansia awal dengan rentang usia 47 sampai 56 tahun sebanyak 7 orang, serta lansia akhir dengan rentang usia 57 sampai 66 tahun sebanyak 4 orang.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada grafik 2 berikut:

Grafik 2 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



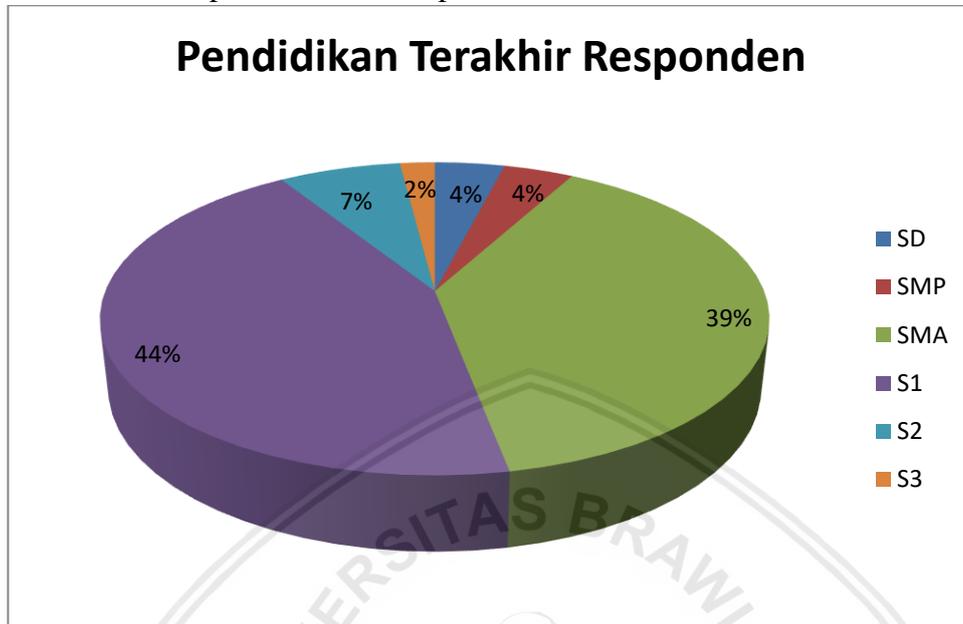
Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan grafik 2 diatas, dapat dikatakan bahwa jumlah responden penelitian didominasi oleh perempuan. Walaupun demikian, perbedaan antara jumlah responden perempuan dengan laki-laki tidak terlalu jauh. Jumlah responden perempuan sebanyak 53 orang dan laki-laki sebanyak 47 orang.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada grafik 3 berikut:

Grafik 3 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



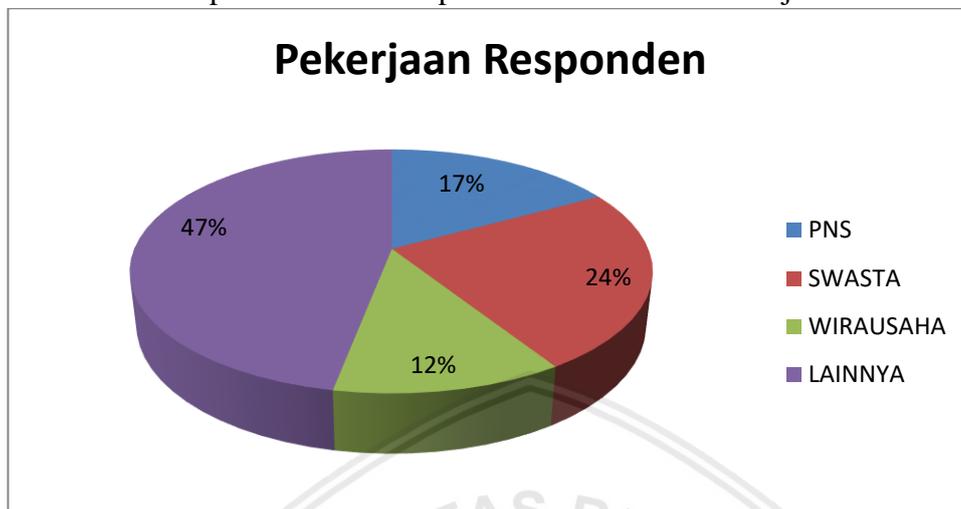
Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan grafik 3 diatas, dapat dikatakan bahwa responden penelitian didominasi oleh remaja dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana. Pada tingkat tersebut, para sarjana paling banyak melakukan pelayanan penerbitan paspor yaitu sebanyak 44 orang. Walaupun demikian, jumlah pendidikan sarjana dan SMA memiliki perbedaan yang tidak banyak. Jumlah pendidikan terakhir SMA sebanyak 39 orang. Kemudian disusul oleh magister atau S2 sebanyak 7 orang serta doktor atau S3 sebanyak 2 orang. Sementara pada tingkat pendidikan SD dan SMP memiliki jumlah yang sama yaitu sebanyak 4 orang.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada grafik 4 berikut:

Grafik 4 Deskripsi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan Grafik 4 di atas, dapat dikatakan bahwa responden penelitian didominasi oleh masyarakat yang masuk dalam golongan pekerjaan lainnya. Terdapat perbedaan jumlah yang signifikan antara golongan pekerjaan lainnya dengan pekerjaan PNS, swasta serta wirausaha. Hampir setengah dari total jumlah responden penelitian yang ada didominasi oleh golongan pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 47 orang. Sedangkan untuk golongan PNS sebanyak 17 orang, swasta sebanyak 24 orang serta wirausaha sebanyak 12 orang.

C. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dengan menggunakan uji korelasi (r) *product moment* menghasilkan masing-masing item pertanyaan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8 Uji Korelasi (r) *Product Moment*

Item	r_{Hitung}	Sign.	r_{Tabel}	Keterangan
Y1_1	0.640	0.000	0.195	Valid

Item	r _{Hitung}	Sign.	r _{Tabel}	Keterangan
Y1_2	0.701	0.000	0.195	Valid
Y1_3	0.529	0.000	0.195	Valid
Y1_4	0.599	0.000	0.195	Valid
Y1_5	0.594	0.000	0.195	Valid
Y1_6	0.644	0.000	0.195	Valid
Y1_7	0.489	0.000	0.195	Valid
Y1_8	0.673	0.000	0.195	Valid
Y1_9	0.515	0.000	0.195	Valid

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 8 diatas, jumlah r_{Hitung} dari 9 item pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r_{Tabel} dengan tingkat kepercayaan 5 % dengan nilai 0.195 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap indikator item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid dan item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan cara melihat kriteria indeks reliabilitas, batas terendah yang digunakan agar item pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan reliabel adalah 0,600. Berikut hasil uji reliabilitas item pertanyaan yaitu:

Tabel 9 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	9

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 9, didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,763 yang memiliki arti bahwa nilai tersebut berada diatas nilai 0,600 sehingga dapat disimpulkan jika seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan reliabel.

D. Hasil Analisis Data Monovariat

Analisis data monovariat merupakan analisis yang menjelaskan atau menggambarkan data dalam suatu variabel tunggal dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data numerik digunakan untuk mencari mean, median, modus, standar deviasi (simpangan baku), nilai minimum dan maksimum. Berikut adalah hasil analisis deskriptif pada data numerik sebagai berikut:

Tabel 10 Distribusi Frekuensi

Statistics		
Usia		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		30.64
Median		27.50
Mode		21
Std. Deviation		11.257
Minimum		18
Maximum		64

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 10 diatas, dapat diketahui bahwa usia responden penelitian memiliki nilai rata-rata (mean) 30.64. Nilai tengah (median) terletak pada usia 27.50 berkisar antara data responden dengan urutan ke-50 dan 51 setelah data usia responden diurutkan dari yang terkecil menuju terbesar. Nilai yang sering muncul (modus) terletak pada usia 21 tahun yang berada pada startifikasi umur 17 sampai 26 tahun. Simpangan baku (standar deviasi) yang diperoleh adalah 11.257. Nilai minimum terletak pada usia 18 tahun serta nilai maksimum terletak pada usia 64 tahun.

Setelah mengetahui analisis data monovariat kategori data numerik, mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada

Kantor Imigrasi Kelas I Malang dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran IKM menggunakan 9 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai item kuesioner. Keseluruhan hasil jawaban responden dihimpun dan dihitung melalui tabulasi data untuk mencari nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan serta nilai IKM secara keseluruhan melalui rumus yang sudah dijelaskan pada bab 3. Berikut adalah tabel hasil perhitungan nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan serta nilai IKM secara keseluruhan yaitu:

Tabel 11 Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan dan IKM

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata/Unsur	Kinerja Unit Pelayanan	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
Y1.1	Persyaratan	3,18	Baik	0,11	0,3498
Y1.2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,16	Baik	0,11	0,3476
Y1.3	Waktu Penyelesaian	2,37	Tidak Baik	0,11	0,2607
Y1.4	Biaya/Tarif	3,37	Baik	0,11	0,3707
Y1.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	Baik	0,11	0,3498
Y1.6	Kompetensi Pelaksana	3,04	Kurang Baik	0,11	0,3344
Y1.7	Perilaku Pelaksana	2,72	Kurang Baik	0,11	0,2992
Y1.8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,92	Kurang Baik	0,11	0,3212
Y1.9	Sarana dan Prasarana	3,34	Baik	0,11	0,3674
Nilai Indeks					3,0008
Nilai IKM (Nilai Indeks x 25)					75,02
Mutu Pelayanan					C
Kinerja Unit Pelayanan					Kurang Baik

Sumber: Diolah Peneliti (2019)

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat diketahui hasil perhitungan IKM secara keseluruhan mengenai pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang memperoleh nilai sebesar 75,02. Nilai tersebut berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 65,00-76,60 dengan nilai C yang memiliki arti bahwa pelayanan penerbitan paspor kurang baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas terhadap pelayanan penerbitan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Lebih lanjut, nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan. Dari hasil analisis, unsur persyaratan diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 3,18 yang terletak pada nilai interval konversi 3,0644-3,532 dengan kategori “Baik”. Sehingga dapat dikatakan masyarakat puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengenai ruang lingkup persyaratan pelayanan yang berada dalam kategori baik.

Unsur persyaratan dalam pelayanan mencakup syarat yang harus dipenuhi dalam proses kepengurusan suatu jenis pelayanan. Syarat tersebut terdiri dari syarat teknis dan syarat administratif. Dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, masyarakat secara jelas dan mudah memahami persyaratan yang harus dipenuhi dalam kepengurusan pelayanan penerbitan paspor. Petugas pelayanan memberikan penjelasan yang mudah mengenai persyaratan teknis dan administratif sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Selain itu, persyaratan teknis maupun administratif disosialisasikan

dalam bentuk pengumuman pada papan informasi sehingga seluruh masyarakat dapat membaca dan mengetahui mengenai persyaratan yang harus diperlukan sebelum melakukan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur persyaratan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Unsur Persyaratan

		Y1_1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	4	4.0	4.0	8.0
	S	62	62.0	62.0	70.0
	SS	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 12 diatas, dapat diketahui bahwa responden sebagian besar setuju dalam kemudahan mendapatkan kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan penerbitan paspor yang harus dipenuhi. Responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%. Responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%. Responden yang menjawab setuju sebanyak 62 responden atau 62%. Sedangkan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden atau 30%.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan serta kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat. Dari hasil analisis, unsur sistem, mekanisme dan prosedur diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 3,16 yang terletak pada nilai interval konversi 3,0644-3,532 dengan kategori “Baik”. Sehingga dapat dikatakan masyarakat puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang mengenai ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur yang berada dalam kategori baik.

Unsur sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan mencakup kemudahan dalam melakukan proses pelayanan serta kemudahan akses dalam proses permohonan pelayanan. Pada Kantor Imigrasi kelas I Malang, masyarakat dapat dengan mudah memahami sistem, mekanisme dan prosedur yang berlaku dalam pelayanan penerbitan paspor. Masyarakat dapat dengan mudah memahami sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan oleh petugas pelayanan mulai dari registrasi pendaftaran secara online, verifikasi berkas, wawancara, pengambilan foto dan sidik jari serta melakukan pembayaran biaya penerbitan paspor yang juga telah diatur dalam SOP.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Y1_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	8	8.0	8.0	10.0
	S	62	62.0	62.0	72.0
	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 13 diatas, dapat diketahui bahwa responden sebagian besar setuju dalam mendapatkan kemudahan mengenai sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh petugas pelayanan. Responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8 %. Responden menjawab setuju sebanyak 62 responden atau 62%. Sedangkan responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden atau 28%.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 2,37 yang terletak pada interval 1,00-2,5996 dengan kategori “Tidak Baik”. Sehingga dapat dikatakan masyarakat tidak puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam ruang lingkup waktu penyelesaian yang berada dalam kategori tidak baik.

Unsur waktu penyelesaian dalam pelayanan mencakup jangka waktu penyelesaian yang diperlukan tepat waktu. Hal tersebut berarti bahwa adanya pemberian jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati dalam hal ini sesuai dengan SOP. Dalam pelayanan penerbitan paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, masyarakat merasa tidak puas mengenai waktu penyelesaian. Proses penerbitan paspor melewati batas waktu yang telah ditentukan dalam SOP yaitu melebihi batas waktu 4 hari setelah selesai melakukan proses pembayaran biaya penerbitan paspor. Hal tersebut berarti bahwa petugas pelayanan tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan. Salah satu penyebab penerbitan paspor tidak tepat waktu adalah sistem keimigrasian yang *error* sehingga petugas pelayanan penerbitan paspor tidak dapat melanjutkan proses penerbitan paspor sampai sistem kembali normal seperti sedia kala. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan penerbitan paspor agar tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur waktu penyelesaian pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Unsur Waktu Penyelesaian

Y1_3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	14	14.0	14.0	14.0
	TS	43	43.0	43.0	57.0
	S	35	35.0	35.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 14 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak setuju mengenai ketepatan penyelesaian waktu pelayanan penerbitan paspor. Responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 14 responden atau 14%. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 43 responden. Sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 35 responden atau 35%. Serta responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden atau 8%.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif merupakan biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 3,37 yang terletak pada interval 3,0644-3,532 dengan kategori “Baik”. Sehingga dapat dikatakan masyarakat puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam ruang lingkup biaya atau tarif yang berada dalam kategori baik.

Unsur biaya dalam pelayanan mencakup biaya yang dikeluarkan berdasarkan SOP yang telah ditentukan atau berdasarkan hasil kesepakatan bersama antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Dalam hal ini, petugas pelayanan memberikan jaminan kepastian biaya. Dalam pelayanan

penerbitan paspor, biaya yang dikeluarkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2019 tentang Tarif dan Biaya Beban Penerimaan Bukan Pajak di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, masyarakat puas mengenai biaya yang dikeluarkan dikarenakan biaya yang dibebankan sesuai dengan peraturan yang ada. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat sebesar Rp. 350.000,- untuk paspor biasa 48 halaman, Rp. 650.000,- untuk paspor biasa elektronik (*e-passport*), Rp. 1000.000,- untuk biaya beban paspor hilang serta Rp. 500.000,- untuk biaya beban paspor rusak.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur biaya atau tarif yang dikeluarkan oleh penerima pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Unsur Biaya/Tarif

Y1_4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	S	55	55.0	55.0	59.0
	SS	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 15 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju terhadap kesesuaian biaya pelayanan yang diberikan dengan SOP yang telah ditetapkan. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%. Responden menjawab menjawab setuju sebanyak 55

responden atau 55%. Sedangkan responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41%.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 3,18 yang terletak pada interval 3,0644-3,532 dengan kategori “Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan yang berada dalam kategori baik.

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dalam pelayanan mencakup hasil yang diperoleh berdasarkan pelayanan yang telah dilaksanakan. Dalam pelayanan penerbitan paspor, produk yang dihasilkan berupa dokumen paspor. Masyarakat yang melakukan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang puas terhadap hasil pelayanan yang diperoleh. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang telah melakukan berbagai prosedur dan pembayaran biaya pelayanan penerbitan paspor menerima produk dalam bentuk paspor dari petugas pelayanan sehingga ada kesesuaian antara jenis pelayanan yang telah dilakukan dengan hasil yang diperoleh.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur kesesuaian produk pelayanan penerbitan paspor

pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 16 Distribusi Frekuensi Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Y1_5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	5	5.0	5.0	7.0
	S	66	66.0	66.0	73.0
	SS	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 16 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju terhadap kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan jenis pelayanan yang dilaksanakan. Responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Responden menjawab setuju sebanyak 66 responden atau 66%. Sedangkan responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 responden atau 27%.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan gambaran mengenai keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 3,04 yang terletak pada interval 2,60-3,064 dengan kategori “Kurang Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat kurang puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam ruang lingkup kompetensi pelaksana yang berada dalam kategori kurang baik.

Unsur kompetensi pelaksana dalam pelayanan mencakup kemampuan atau kehandalan yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Kemampuan tersebut terdiri dari kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, masyarakat kurang puas terhadap kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari petugas pelayanan yang masih kurang terampil dalam melaksanakan proses verifikasi berkas dan wawancara. Petugas pelayanan membutuhkan waktu yang berbeda-beda untuk setiap masyarakat yang sedang melakukan proses verifikasi berkas dan wawancara sehingga membuat masyarakat menjadi kurang puas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan mengenai kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan penerbitan paspor agar masyarakat menjadi puas.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur keterampilan dan keahlian yang dimiliki petugas pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 17 Distribusi Frekuensi Unsur Kompetensi Pelaksana

Y1_6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	12	12.0	12.0	13.0
	S	69	69.0	69.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 17 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju terhadap keterampilan yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 12 responden atau 12%. Responden menjawab setuju sebanyak 69 responden atau 69%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap keterampilan dan keahlian yang dimiliki petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Serta responden menjawab sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 2,72 yang terletak pada interval 2,60-3,064 dengan kategori “Kurang Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat kurang puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam ruang lingkup perilaku pelaksana yang berada dalam kategori kurang baik.

Unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan mencakup sikap petugas serta kepedulian dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap petugas dalam mendahulukan kepentingan pengguna pelayanan, memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif serta menghargai setiap masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, masyarakat kurang puas terhadap perilaku petugas pelayanan. Petugas pelayanan

dalam memberikan pelayanan kurang mengedepankan sikap ramah, sopan santun dan kurang perhatian terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman terhadap perilaku petugas. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan mengenai perilaku petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor agar tercipta kenyamanan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur perilaku petugas dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 18 Distribusi Frekuensi Unsur Perilaku Pelaksana

		Y1_7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	27	27.0	27.0	33.0
	S	56	56.0	56.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 18 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju terhadap keramahan dan kesopanan perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerbitan paspor kepada masyarakat. Responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 27 responden atau 27%. Responden menjawab setuju sebanyak 56 responden atau 56%. Sedangkan responden menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 2,92 yang terletak pada interval 2,60-3,064 dengan kategori “Kurang Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat kurang puas terhadap pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan yang berada dalam kategori kurang baik.

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan mencakup kemauan atau kesiapan untuk membantu dan memahami kebutuhan pengguna pelayanan serta memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap petugas dalam memberikan tanggapan mengenai pengguna yang ingin memperoleh pelayanan, petugas pelayanan memberikan tanggapan mengenai kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna serta petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, masyarakat kurang puas terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Petugas pelayanan kurang cepat tanggap dalam menerima pengaduan dari masyarakat yang memiliki permasalahan dalam proses pelayanan penerbitan paspor. Petugas pelayanan kurang memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan dan pengaduan dari masyarakat. Serta, petugas pelayanan kurang memperhatikan dan merespon kebutuhan masyarakat dalam

proses pelayanan penerbitan paspor. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh petugas pelayanan agar masyarakat menjadi puas terhadap pelayanan penerbitan paspor.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan petugas pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 19 Distribusi Frekuensi Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Y1_8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	18	18.0	18.0	18.0
	S	72	72.0	72.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 19 diatas, dapat diketahi bahwa sebagian besar responden setuju terhadap penangan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan petugas pelayanan sudah baik. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18%. Responden menjawab setuju sebanyak 72 responden atau 72%. Sedangkan responden menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang digunakan dan disediakan oleh petugas pelayanan untuk menunjang proses pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana dapat berupa mesin untuk mendukung proses

repository.ub.ac.id

elayanan penerbitan paspor serta ruang tunggu yang nyaman yang diberikan kepada masyarakat. Dari hasil analisis, diperoleh rata-rata nilai perunsur dengan skor 3,34 yang terletak pada interval 3,0644-3,532 dengan kategori “Baik”. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat puas terhadap prasarana pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dalam ruang lingkup sarana dan prasarana yang berada dalam kategori baik.

Unsur sarana dan prasarana dalam pelayanan mencakup bukti fisik dari pelayanan yang diberikan baik berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan maupun hal fisik lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dari kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan serta fasilitas penunjang lain yang disediakan. Dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang, masyarakat puas terhadap sarana dan prasarana yang disediakan. Dapat dilihat dari fasilitas ruang tunggu yang nyaman disertai dengan berbagai macam bacaan, minuman, kotak saran serta *charger* gratis. Selain itu disediakan pula alat bantu dalam pelayanan seperti mesin ATM dan konter Kantor POS guna melakukan pembayaran pelayanan penerbitan paspor serta tersedia papan informasi mengenai daftar persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur serta biaya pelayanan penerbitan paspor.

Berdasarkan hasil rata-rata penilaian perunsur, dapat diketahui hasil distribusi frekuensi analisis monovariat dengan menggunakan statistik deskriptif pada data kategorik dalam unsur sarana dan prasarana yang diberikan oleh petugas pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang dihimpun dari jawaban responden sebagai berikut:

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Tabel 20 Distribusi Frekuensi Unsur Sarana dan Prasarana

Y1_9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	S	64	64.0	64.0	65.0
	SS	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: SPSS 25 (2019)

Berdasarkan tabel 20 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju mengenai sarana dan prasaran serta fasilitas lain yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah memadai. Responden menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Responden menjawab setuju sebanyak 64 responden atau 64%. Sedangkan responden menjawab sangat setuju sebanyak 35 responden atau 35%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang menunjukkan hasil kurang baik. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengukuran IKM menunjukkan nilai sebesar 75,02 yang berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 65,00-76,60 dalam kategori kurang baik sehingga memperoleh nilai C. Walaupun demikian, jika dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan, terdapat 5 unsur pelayanan yang memiliki kategori baik diatas nilai interval 3,064. Adapun unsur tersebut adalah:

1. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur
2. Unsur persyaratan
3. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan
4. Unsur sarana dan prasarana
5. Unsur biaya atau tarif

Sedangkan 4 unsur pelayanan yang lain memiliki kategori kurang baik dibawah nilai interval 3,064. Adapun unsur tersebut adalah:

1. Unsur waktu penyelesaian
2. Unsur perilaku pelaksana
3. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan
4. Unsur kompetensi pelaksana

Berdasarkan skor nilai yang diperoleh diatas sudah mencapai nilai optimal. Namun masih ada ruang untuk ke-5 (lima) unsur pelayanan yang memiliki kategori baik dengan nilai diatas 3,064 untuk diperbaiki agar mencapai skor nilai 4,00 atau menjadi prioritas perbaikan kedua. Sedangkan untuk ke-4 (empat) unsur pelayanan yang memiliki kategori kurang baik dengan nilai dibawah 3,064 harus dilakukan perbaikan dengan prioritas perbaikan pertama guna meningkatkan skor nilai yang didapat untuk mencapai skor nilai 4,00 sehingga tidak ada skor nilai yang kurang baik.

B. SARAN

Berikut adalah beberapa saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian ini guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang yaitu:

1. Adanya gangguan dalam waktu penyelesaian penerbitan paspor harus diantisipasi oleh petugas pelayanan dengan cara memberikan pengumuman secara jelas sehingga masyarakat mengerti dan tahu mengenai gangguan waktu penyelesaian yang terjadi. Selain itu, perlu diberlakukannya *punishment* terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Malang ketika terjadi gangguan waktu penyelesaian penerbitan paspor. Sehingga hal tersebut memungkinkan petugas pelayanan untuk menyelesaikan penerbitan paspor secara tepat waktu.
2. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan diharapkan untuk bersikap lebih ramah dan sopan sehingga masyarakat merasa senang dan

nyaman dalam menerima pelayanan. Dengan demikian, citra petugas pelayanan akan menjadi lebih baik.

3. Petugas pelayanan diharapkan untuk cepat tanggap dalam menerima keluhan dari masyarakat mengenai permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan penerbitan paspor. Selain itu, petugas pelayanan diharapkan untuk dapat memberikan solusi dalam menangani permasalahan dan pengaduan dari masyarakat. Dengan demikian, masyarakat merasa diperhatikan dan kebutuhan yang dibutuhkan dalam pelayanan penerbitan paspor.
4. Perlunya peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil melalui pelatihan pelayanan prima dengan bekerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau lembaga lain yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Mohammad Faisal. 2015. *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava media.
- Dianti, Amalia. 2017. *Persepsi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Malang*. Skripsi. Universitas Negeri Malang.
- Febriyanto, Agus. 2012. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Jember Tahun 2012*. Skripsi. Universitas Jember.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu sosial: Pendekatan kualitatif dan Kuantitatif (Edisi Kedua)*. Jakarta: Erlangga.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Asep. 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Morrisan. 2016. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Poltak Sinambela, Lijan. Prof. Dr. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Puspitosari, H. Dkk. 2016. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3).
- Ruky, Achmad S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrie, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulum, Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Undang-Undang No 30 Tahun 2004 tentang Administrasi Pemerintahan.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yulianto, Agus. 2012. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Internet:

- Hayati, Nopus. 20 Desember 2017. Ombudsman: Pelayanan Publik Indonesia Rendah. 2017
Diakses pada 16 Mei 2019
www.aa.com.tr/id/budaya/ombudsman-pelayanan-publik-indonesia-rendah/

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
 Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
 Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 5937 /UN10.F03.11/PN/2019
 Lampiran : -
 Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Malang
 Jl. R. Panji Suroso No 4 Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Lisa Parwanti
 Alamat : Jl. Bunga Kumis Kucing No.8, Kel. Jatimulyo, Kec. Lowokwaru, Malang
 NIM : 155030100111092
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Konsentrasi : Ilmu Administrasi Publik
 Tema : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan Pasport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang
 Lamanya : 3 (tiga) Bulan
 Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 15 Desember 2019
 Dekan
 Jurusan Administrasi Publik

Drs. Andv Fefta Wijaya, MDA, Ph.D
 NIP. 19670217 199103 1 010



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MALANG

Nomor Kuesioner :

Tanggal Survei :
08.00 – 12.00

Jam Survei :

13.00 – 15.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1
S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA

Jenis Layanan : Penerbitan Paspor

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

No	Pertanyaan
1.	Apakah Saudara mendapatkan kemudahan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi? a. Sangat Tidak Setuju

	<ul style="list-style-type: none"> b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
2.	<p>Apakah Saudara mendapatkan kemudahan mengenai sistem dan prosedur pelayanan yang telah diberikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
3.	<p>Apakah waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
4.	<p>Apakah biaya pelayanan yang saudara keluarkan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
5.	<p>Apakah saudara merasa puas terhadap hasil pelayanan yang diberikan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
6.	<p>Apakah saudara merasa bahwa semua pegawai memiliki keterampilan dan keahlian dalam memberikan pelayanan?</p>

	<ul style="list-style-type: none">a. Sangat Tidak Setujub. Tidak Setujuc. Setujud. Sangat Setuju
7.	<p>Apakah saudara merasa bahwa semua pegawai berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat Tidak Setujub. Tidak Setujuc. Setujud. Sangat Setuju
8.	<p>Apakah saudara mendapatkan fasilitas pengaduan yang baik dari pegawai dalam menerima pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat Tidak Setujub. Tidak Setujuc. Setujud. Sangat Setuju
9.	<p>Apakah saudara mendapatkan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman dalam menggunakan layanan?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat Tidak Setujub. Tidak Setujuc. Setujud. Sangat Setuju

Lampiran 3. Tabulasi Data Responden

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	1	1	3	3	3	3	1	3	3	
7	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
8	3	3	3	4	3	3	2	3	4	
9	4	4	2	3	3	3	1	2	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	2	3	2	4	3	3	
12	4	4	4	4	3	1	1	2	4	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	4	2	4	4	4	2	4	3	
15	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	2	4	2	4	4	3	4	
18	3	2	2	3	3	3	2	3	4	
19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
21	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
22	3	2	2	3	3	3	4	3	4	
23	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
26	3	2	1	3	1	2	2	2	3	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
28	3	3	1	4	4	3	3	3	4	
29	4	3	3	3	3	3	1	3	3	
30	4	4	1	3	1	3	3	2	3	
31	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
32	3	3	3	4	3	4	2	3	3	

33	3	2	2	3	3	2	2	2	3	
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
36	1	3	3	3	2	3	2	3	3	
37	3	3	2	2	2	2	3	3	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
44	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
46	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
47	3	3	2	3	3	2	4	3	3	
48	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
51	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
52	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
53	4	4	2	3	3	3	3	3	4	
54	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
56	2	3	2	3	3	3	2	2	3	
57	3	3	2	4	3	4	2	2	3	
58	1	1	1	3	3	3	1	2	3	
59	3	3	2	4	4	4	3	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
61	3	3	2	3	4	3	2	3	3	
62	3	3	2	4	4	4	2	3	4	
63	4	2	1	4	3	2	2	2	3	
64	4	3	2	4	4	3	2	3	4	
65	3	3	1	3	3	3	3	2	3	
66	4	4	2	4	3	3	3	3	4	
67	4	3	1	4	4	3	4	3	4	
68	3	3	1	4	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	3	3	1	3	3	3	2	2	3	
71	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
72	2	3	2	3	2	3	2	3	4	
73	1	3	2	4	3	3	3	3	3	

74	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
75	4	4	2	4	4	3	3	3	4	
76	4	4	2	3	3	3	3	3	4	
77	3	3	1	4	4	3	2	3	3	
78	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
79	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
80	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	2	4	3	2	2	3	3	
82	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
83	4	4	3	3	3	3	2	3	3	
84	4	3	2	3	3	3	2	3	4	
85	3	4	1	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	4	2	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	1	3	3	3	2	2	3	
89	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
90	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
91	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	4	3	2	3	3	
93	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
94	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
98	3	3	2	4	4	3	3	3	4	
99	4	3	2	4	4	3	1	3	3	
100	4	4	2	4	4	3	3	3	3	
Σ Nilai/Unsur	318	316	237	337	318	304	272	292	334	
NRR/Unsur	3,18	3,16	2,37	3,37	3,18	3,04	2,72	2,92	3,34	
NRR Tertimbang/Unsur	0,3498	0,3476	0,2607	0,3707	0,3498	0,3344	0,2992	0,3212	0,3674	3,0008
IKM Unit Pelayanan										75,02

UMUR	JK	PDK	PKJ	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y.9
28	2	4	6	3	4	4	3	4	3	3	3	4
31	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
43	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3
28	1	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	2	5	5	1	1	3	3	3	3	1	3	3
21	1	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2
40	2	2	5	3	3	3	4	3	3	2	3	4
28	1	4	4	4	4	2	3	3	3	1	2	3
19	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	1	4	5	3	3	3	2	3	2	4	3	3
29	2	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	4
21	1	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	2	3	6	4	4	2	4	4	4	2	4	3
38	1	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
39	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	1	5	1	3	4	2	4	2	4	4	3	4
64	1	4	6	3	2	2	3	3	3	2	3	4
20	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
49	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4
22	2	3	6	3	3	3	3	3	4	3	2	4
19	2	3	6	3	2	2	3	3	3	4	3	4
22	2	3	6	3	3	3	3	3	2	2	3	3
39	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
21	1	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
40	2	4	1	3	2	1	3	1	2	2	2	3
23	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	1	3	6	3	3	1	4	4	3	3	3	4
31	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
35	2	4	4	4	4	1	3	1	3	3	2	3
46	2	5	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3
22	2	4	6	3	3	3	4	3	4	2	3	3
33	1	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3
22	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
33	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
18	1	3	6	1	3	3	3	2	3	2	3	3
32	1	4	5	3	3	2	2	2	2	3	3	4
21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	4	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3

21	2	4	6	3	3	3	3	3	3	2	3	3
20	2	4	6	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3
23	1	4	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
22	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
22	2	4	6	3	3	2	3	3	2	4	3	3
22	2	4	6	3	2	3	2	3	2	3	3	3
58	1	1	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
48	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	4	4
42	1	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	1	5	1	4	4	2	3	3	3	3	3	4
23	1	4	6	2	3	2	3	3	3	3	3	3
45	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
51	2	1	6	2	3	2	3	3	3	2	2	3
25	1	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3
38	1	4	6	1	1	1	3	3	3	1	2	3
33	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4
20	1	3	6	3	3	3	3	3	3	2	2	3
40	1	3	5	3	3	2	3	4	3	2	3	3
21	1	3	6	3	3	2	4	4	4	2	3	4
41	2	4	1	4	2	1	4	3	2	2	2	3
47	1	4	1	4	3	2	4	4	3	2	3	4
33	2	4	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3
24	2	4	6	4	4	2	4	3	3	3	3	4
22	1	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4
21	2	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3
31	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	2	3	6	3	3	1	3	3	3	2	2	3
29	1	5	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4
18	2	3	6	2	3	2	3	2	3	2	3	4
20	1	3	6	1	3	2	4	3	3	3	3	3
26	2	4	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3
52	1	5	1	4	4	2	4	4	3	3	3	4
19	2	3	6	4	4	2	3	3	3	3	3	4
18	1	3	6	3	3	1	4	4	3	2	3	3
32	1	2	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
49	2	6	6	4	4	3	4	3	3	3	3	3
33	2	1	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
46	2	4	1	3	3	2	4	3	2	2	3	3
21	1	3	6	3	3	1	3	3	3	3	3	3
24	2	4	6	4	4	3	3	3	3	2	3	3

22	1	3	6	4	3	2	3	3	3	2	3	4
26	1	4	5	3	4	1	3	3	3	3	3	3
34	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	6	3	4	2	4	3	3	3	3	3
36	1	4	4	3	3	1	3	3	3	2	2	3
21	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
43	2	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4
33	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3
27	1	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3
62	2	4	6	3	4	2	3	3	3	3	3	3
20	1	3	6	3	2	2	3	3	3	3	3	3
59	1	2	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3
31	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	6	2	3	2	3	3	3	2	3	3
21	1	3	6	3	3	2	4	4	3	3	3	4
26	2	3	4	4	3	2	4	4	3	1	3	3
23	1	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3

Tabulasi Data Responden Keseluruhan



UMUR	JK	PDK	PKJ	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y.9
2	2	4	6	3	4	4	3	4	3	3	3	4
2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	2	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3
2	1	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	2	5	5	1	1	3	3	3	3	1	3	3
1	1	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2
3	2	2	5	3	3	3	4	3	3	2	3	4
2	1	4	4	4	4	2	3	3	3	1	2	3
1	1	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	4	5	3	3	3	2	3	2	4	3	3
2	2	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	4
1	1	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	4
1	2	3	6	4	4	2	4	4	4	2	4	3
3	1	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	5	1	3	4	2	4	2	4	4	3	4
5	1	4	6	3	2	2	3	3	3	2	3	4
1	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4
1	2	3	6	3	3	3	3	3	4	3	2	4
1	2	3	6	3	2	2	3	3	3	4	3	4
1	2	3	6	3	3	3	3	3	2	2	3	3
3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
1	1	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	4	1	3	2	1	3	1	2	2	2	3
1	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
1	1	3	6	3	3	1	4	4	3	3	3	4
2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3
2	2	4	4	4	4	1	3	1	3	3	2	3
3	2	5	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3
1	2	4	6	3	3	3	4	3	4	2	3	3
2	1	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3
1	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1	1	3	6	1	3	3	3	2	3	2	3	3
2	1	4	5	3	3	2	2	2	2	3	3	4
1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	2	4	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3

1	2	4	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1	2	4	6	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	2	4	6	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3
1	1	4	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
1	2	4	6	3	3	2	3	3	2	4	3	3
1	2	4	6	3	2	3	2	3	2	3	3	3
5	1	1	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	4	4
3	1	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3
3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	1	5	1	4	4	2	3	3	3	3	3	4
1	1	4	6	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
4	2	1	6	2	3	2	3	3	3	2	2	3
1	1	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3
3	1	4	6	1	1	1	3	3	3	1	2	3
2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4
1	1	3	6	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	1	3	5	3	3	2	3	4	3	2	3	3
1	1	3	6	3	3	2	4	4	4	2	3	4
3	2	4	1	4	2	1	4	3	2	2	2	3
4	1	4	1	4	3	2	4	4	3	2	3	4
2	2	4	4	3	3	1	3	3	3	3	2	3
1	2	4	6	4	4	2	4	3	3	3	3	4
1	1	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4
1	2	3	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3
2	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
1	2	3	6	3	3	1	3	3	3	2	2	3
2	1	5	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4
1	2	3	6	2	3	2	3	2	3	2	3	4
1	1	3	6	1	3	2	4	3	3	3	3	3
1	2	4	5	3	3	2	2	3	2	2	3	3
4	1	5	1	4	4	2	4	4	3	3	3	4
1	2	3	6	4	4	2	3	3	3	3	3	4
1	1	3	6	3	3	1	4	4	3	2	3	3
2	1	2	6	3	3	2	4	3	3	3	3	4
4	2	6	6	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2	2	1	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
3	2	4	1	3	3	2	4	3	2	2	3	3

1	1	3	6	3	3	1	3	3	3	3	3	3
1	2	4	6	4	4	3	3	3	3	2	3	3
1	1	3	6	4	3	2	3	3	3	2	3	4
1	1	4	5	3	4	1	3	3	3	3	3	3
2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	3	6	3	4	2	4	3	3	3	3	3
2	1	4	4	3	3	1	3	3	3	2	2	3
1	2	3	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3
2	1	4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3
5	2	4	6	3	4	2	3	3	3	3	3	3
1	1	3	6	3	2	2	3	3	3	3	3	3
5	1	2	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3
2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	3	6	2	3	2	3	3	3	2	3	3
1	1	3	6	3	3	2	4	4	3	3	3	4
1	2	3	4	4	3	2	4	4	3	1	3	3
1	1	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3

Permodelan Tabulasi Data

KETERANGAN

A. UMUR

- 1 : 17 - 26 Tahun
- 2 : 27 - 36 Tahun
- 3 : 37 - 46 Tahun
- 4 : 47 - 56 Tahun
- 5 : 57 - 66 Tahun
- 6 : 67 - 76 Tahun
- 7 : 77 - 86 Tahun

B. JK = Jenis Kelamin

- 1 : Laki-Laki
- 2 : Perempuan

C. PDK = PENDIDIKAN

- 1 : SD
- 2 : SMP

3 : SMA

4 : S1

5 : S2

6 : S3

D. PKJ = PEKERJAAN

1 : PNS

2 : TNI

3 : POLRI

4 : SWASTA

5 : WIRUSAHA

6 : LAINNYA





Item_7	Pearson Correlation	.180	.285**	.105	.057	.068	.213*	1	.383**	.234*	.489**
	Sig. (2-tailed)	.074	.004	.297	.571	.501	.033		.000	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_8	Pearson Correlation	.236*	.335**	.302**	.306**	.361**	.471**	.383**	1	.337**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.018	.001	.002	.002	.000	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Item_9	Pearson Correlation	.263**	.238*	.158	.268**	.196	.266**	.234*	.337**	1	.515**
	Sig. (2-tailed)	.008	.017	.116	.007	.050	.008	.019	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	.640**	.701**	.529**	.599**	.594**	.644**	.489**	.673**	.515**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											



Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	9

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	24.10	8.899	.494	.732
Item_2	24.12	8.753	.581	.718
Item_3	24.91	9.133	.318	.769
Item_4	23.91	9.436	.476	.737
Item_5	24.10	9.323	.457	.738
Item_6	24.24	9.194	.524	.729
Item_7	24.56	9.501	.295	.767
Item_8	24.36	9.283	.573	.725
Item_9	23.94	9.916	.394	.748

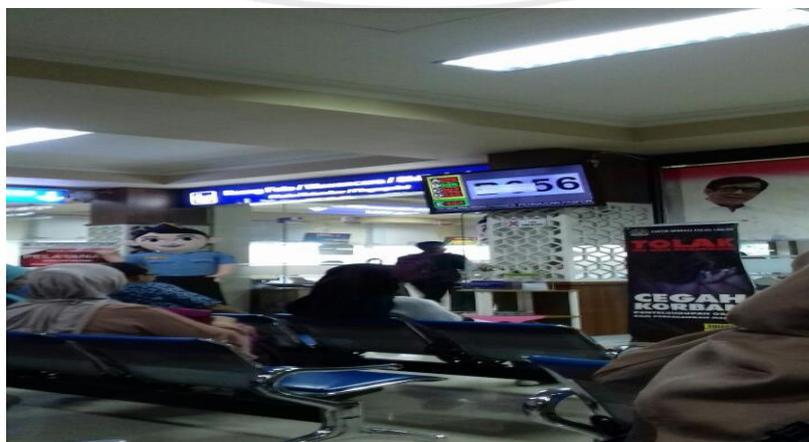
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



Ruang tunggu pelayanan



Ruang Verifikasi Berkas



Ruang Pengambilan Foto, Sidik Jari dan Wawancara



Loket Pengambilan Paspor



Pengambilan Data dengan Responden



Pengambilan Data dengan Responden



Pengambilan Data dengan Responden



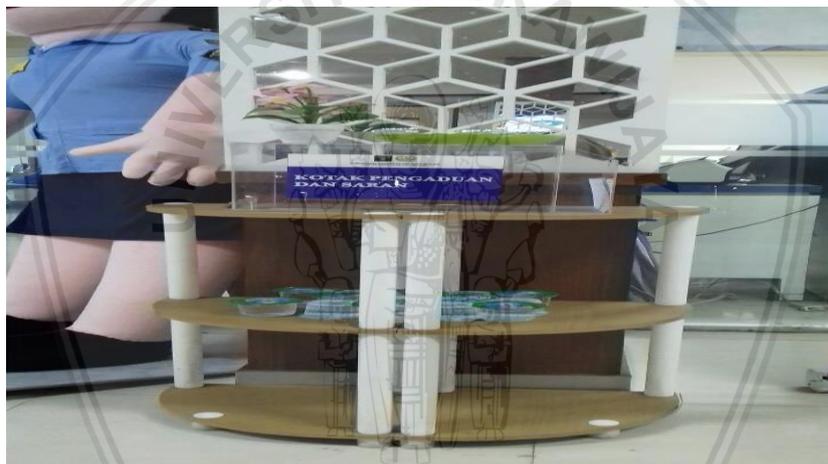
Pengambilan Data dengan Responden



Pengambilan Data dengan Responden



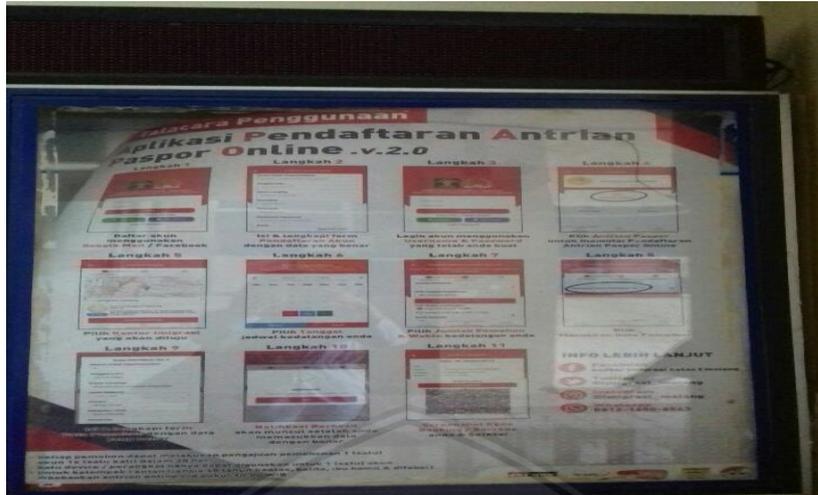
Sarana dan Prasarana Charger Gratis



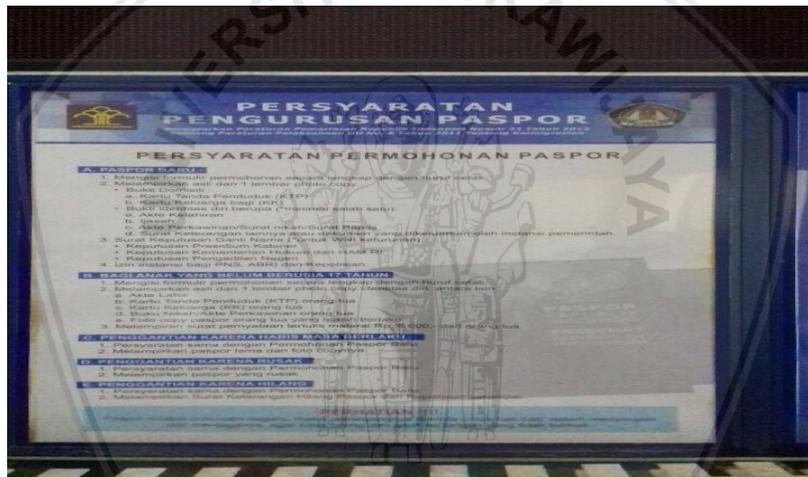
Sarana dan Prasarana Kotak Saran



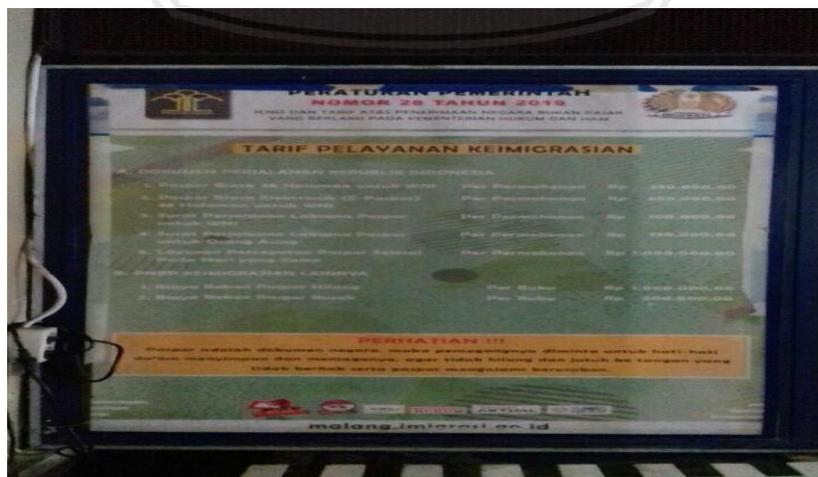
Sarana dan Prasarana Papan Informasi



Sarana dan Prasarana Papan Informasi



Sarana dan Prasarana Papan Informasi



Sarana dan Prasarana Papan Informasi

Lampiran 7. Curriculum Vitae

CURRICULUME VITAE PENULIS



A. Identitas Diri

1. Nama : Lisa Parwanti
2. Tempat, Tanggal, Lahir : Wonogiri, 05 Februari 1996
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status : Belum Menikah
6. Alamat di Malang : Jalan Bunga Kumis Kucing No.8 Malang
7. Alamat Asal : Kauman, RT03/ RW04 Kec. Selomerto, Kab. Wonosobo
8. Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya
9. Fakultas : Ilmu Administrasi
10. Jurusan : Administrasi Publik
11. Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
12. NIM : 155030100111092
13. Nomor Telepon : 085229656920
14. Alamat Email : Lisaparwanti@gmail.com

B. Pendidikan Formal

No	Pendidikan	Tahun
1.	TK Aisyiyah Bustanul Atfhfal	2000-2002
2.	Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah Selomerto	2002-2008
3.	SMP Negeri 2 Selomerto	2008-2011
4.	SMA Negeri 2 Wonosobo	2011-2014
5.	S-1Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya	2015-2019

C. Pengalaman Magang

No	Bagian	Tempat	Tahun
1.	Bidang Analisis Pengendalian dan Pelaporan Perencanaan	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Batu	2018

D. Pengalaman Organisasi

No	Organisasi	Jabatan	Tahun
1.	Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik	Staff Biru Muda Edukasi Mahasiswa	2015
2.	Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik	Staff Fund Raising	2016

