

## **BAB III**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Data Informan dan Responden**

##### **3.1.1 Data Informan**

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Yeriko Pratama sebagai Penanggungjawab dari kantor imigrasi unit layanan paspor Bantul. Dalam rangka untuk menjawab dan berdiskusi sejauh mana efektifitas pelayanan terhadap peningkatan kualitas pelayanan diunit layanan paspor Bantul dengan metode wawancara secara mendalam.

##### **3.1.2 Data Responden**

Dalam penelitian ini yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah para pemohon di unit layanan paspor Bantul dengan responden sebanyak 99 responden. Pengambilan sampel dengan jumlah 99 orang menggunakan teknik *Purposive Sampling* bertujuan agar dapat memilih sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk memudahkan penelitian ini, maka peneliti mengelompokkan serta mengolah data hasil penelitian dengan membagi sesuai dengan indikator di lembaran angket dalam penelitian ini. Di dalam angket tersebut responden diminta untuk mengisi identitas diri sebagai penunjang data. Identitas tersebut berisi nama, jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Data identitas diri responden yang terdapat dalam angket tersebut adalah:

**Tabel 3.1**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	59
2	Perempuan	40

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa dari 99 jumlah responden keseluruhan, sebanyak 59 responden berjenis kelamin Laki-laki dan sebanyak 40 responden berjenis kelamin Perempuan.

**Tabel 3.2**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah
1	16-25 tahun	38
2	26-35 tahun	24
3	36-45 tahun	15
4	46-56 tahun	19
5	>56 tahun	3

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh usia 16-25 tahun. Kemudian diikuti oleh responden dengan usia 26-35 tahun, Kemudian 46-56 tahun dan 36-45 tahun serta yang terakhir responden dengan usia lebih dari 56 tahun.

**Tabel 3.3**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	2
3	SMA/SMK	61
4	S1/S2/S3	36

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 36 responden memiliki latar belakang pendidikan S1, kemudian 61 responden berlatar pendidikan SMA/SMK dan 2 responden berlatar pendidikan SMP.

### **3.2 Analisis Data**

#### **3.2.1 Analisis Data**

Melalui undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap lembaga pemerintahan berupaya untuk memberikan pelayanan prima yang cepat, jelas, transparan, akuntabel, kesamaan hak, kepastian hukum serta indikator lainnya. Dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan sebuah inovasi program yaitu paspor online.

Inovasi program paspor online diharapkan dapat menjadi jalan bagi masyarakat untuk mendapatkan sebuah kenyamanan pelayanan yang cepat dan tepat, seperti yang dikemukakan oleh Yeriko Pratama (Penanggung jawab unit layanan paspor Bantul) , yaitu :

*“Paspor online merupakan sebuah program baru dari Imigrasi yang mempermudah masyarakat untuk mengurus paspor tanpa harus mengantri dan dapat menjadwalkan sendiri kapan dan*

*dikantor imigrasi mana ingin mengurus paspor baik mengurus paspor baru atau perpanjangan. Latar belakang adanya program ini adalah adanya keluhan masyarakat dalam pengurusan paspor dan adanya laporan dari staff dilapangan” (Wawancara dengan Yeriko Pratama Penanggungjawab Kantor Unit Layanan Paspor Bantul, 22 Januari 2019).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan keseriusan direktorat jenderal imigrasi melalui unit kantor imigrasi kelas 1 Yogyakarta untuk memberikan layanan yang maksimal. Selain itu juga kantor imigrasi kelas 1 Yogyakarta juga membuka unit layanan paspor bantul yang bertujuan untuk memecah antrian sehingga tidak terjadi penumpukan antrian yang berarti sehingga pelayanan terbaik bisa tetap dilaksanakan.

Inovasi paspor online ini memiliki banyak sekali keunggulan baik kemudahan internal dari birokrat kantor imigrasi dan eksternal yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat dapat mengefisienkan waktu karena masyarakat dapat mengatur jadwal dan dimana akan mengurus paspor selain itu juga pembatasan kuota menjadi salah satu andalan serta jalan agar tidak terjadi antrian yang menghambat proses pelayanan dan tentunya biaya juga menjadi hemat.

### **3.2.1.1 Aspek Tugas dan Fungsi**

Program paspor secara online sudah berjalan kurang lebih satu tahun namun pemerintahan dalam hal ini direktorat jenderal imigrasi terus memperbaiki sistem dan aplikasi agar lebih mempermudah masyarakat. Program paspor secara online direalisasikan secara bertahap karena pihak imigrasi mempelajari apa saja kekurangan yang terjadi dilapangan serta kekurangan apa saja yang terjadi dalam

pelayanan sehingga hal ini akan diperbaiki. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yaitu :

*“Tugas dan fungsi petugas imigrasi tentu saja membantu masyarakat pengguna layanan paspor sesuai dengan tugas serta fungsi unit pelayanan masing-masing yang memiliki permasalahan beragam. Ya memang, sudah menjadi tugas kami untuk saling bersinergi satu sama lain agar terciptanya kepuasan masyarakat di pelayanan paspor online ini”*. (Wawancara dengan Yeriko Pratama Penanggungjawab Unit Layanan Paspor Bantul, 22 Januari 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas petugas memiliki tugas serta fungsinya masing-masing untuk bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal sehingga hal ini akan tetap menjadikan Unit layanan paspor Bantul sebagai unit dengan pelayanan yang prima.

Selain itu unit layanan paspor Bantul yang dipantau dan dibawah perintah langsung oleh kantor imigrasi Tk 1 Yogyakarta terus memperbaiki layanannya sebagaimana pada saat penelitian ini dilaksanakan salah satu konter atau loket dari kantor imigrasi unit layanan paspor Bantul ini dikhususkan untuk calon jamaah haji yang dapat mengurus paspor sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh kantor kepengurusan haji, tidak hanya itu dibebberapa kesempatan unit layanan paspor Bantul seringkali bersinergi dengan birokrasi lainya seperti dinas catatan sipil untuk mengkonfirmasi data atau apabila ada kesalahan dan kekeliruan data yang tujuannya tentu untuk mempermudah masyarakat dalam kepengurusan paspor. Aspek dan fungsi dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 3.4 : Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi**

<b>TUGAS</b>	<b>FUNGSI</b>
Melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang Keimigrasian khususnya di wilayah kerja kantor Unit Layanan Paspur Bantul	Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian
	Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian
	Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian
	Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian

*Sumber : Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspur Bantul*

**Tabel 3.5 : Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi**

<b>No</b>	<b>Seksi-Seksi Berdasarkan Sub Kerja</b>	<b>Tugas</b>	<b>Fungsi</b>
1	Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	Melakukan kegiatan keimigrasian di seksi lalu lintas Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang yang berlaku	Melakukan pemberian dokumen perjalanan paspor, izin berangkat dan izin kembali
2	Seksi Status Keimigrasian	Melakukan penentuan status Keimigrasian bagi orang asing yang ada di Indonesia	Melakukan penelitian terhadap kebenaran bukti-bukti kewarganegaraan seseorang mengenai status kewarganegaraan
3	Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian	Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan sarana informasi keimigrasian di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta berdasarkan	Melakukan pengumpulan atau penelaahan analisis data evaluasi penyajian dan penyebaran untuk penyelidikan keimigrasian serta melakukan pemeliharaan pengamanan dokumen keimigrasian dan penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi

		perundang-undang yang berlaku	
4	Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian	Melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta berdasarkan peraturan Undang-Undang yang berlaku	Melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerja sama antar instansi dibidang pengawasan orang asing, melakukan penyidikan dan penindakan terhadap setiap orang yang melakukan tindakan pidana dan pelanggaran keimigraasian serta melakukan pemeriksaan cegah dan tangkal untuk permohonan dokumen keimigrasian
5	Sub Bagian Tata Usaha	Melakukan urusan tata usaha dan urusan rumah tangga Kantor Imigrasi	Melakukan urusan kepegawaian, melakukan urusan keuangan, melakukan urusan surat-menyurat perlengkapan dan rumah tangga

*Sumber: Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul*

Aspek tugas dan fungsi yang dilaksanakan telah memenuhi teori Efektivitas menurut (Musaroh,2010) dimana aspek tugas dan fungsi dapat dikatakan efektivitas jika berjalan dan melaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Berdasarkan penelitian Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul telah melaksanakan aspek tugas serta fungsi yang telah disusun sedemikian rupa, sehingga hal ini nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang akan dapat dirasakan oleh pengguna layanan.

### **1.2.1.2 Aspek Rencana dan Program**

Aspek rencana dan program merupakan jalan utama untuk mencapai tujuan dari rencana yang telah disusun sehingga hal ini dapat dikatakan efektif apabila rencana dan program berjalan sesuai dengan yang telah disusun.

Paspor secara online memiliki keunggulan serta kemudahan dimana masyarakat dapat mengefisienkan waktu serta dapat mengatur jadwal dan dimana akan mengurus paspor dan tentunya masyarakat secara otomatis juga dapat menghemat biaya. Kuota antrian tiap kantor layanan memiliki batas kuota sehingga tidak akan ada terjadinya penumpukan atau antrian yang menghambat proses pelayanan.

Rencana program secara online ini sudah berjalan kurang lebih satu tahun dan pemerintah dalam hal ini direktorat jenderal imigrasi terus memperbaiki sistem serta aplikasi agar lebih mempermudah masyarakat. Untuk merealisasikannya kepada masyarakat pihak imigrasi mempelajari kekurangan dilapangan secara bertahap untuk nantinya akan dilakukan perbaikan. Efisien waktu dalam paspor online ini jauh lebih cepat karena masyarakat dapat menjadwalkan kedatangan dan mengambil nomer antrian.

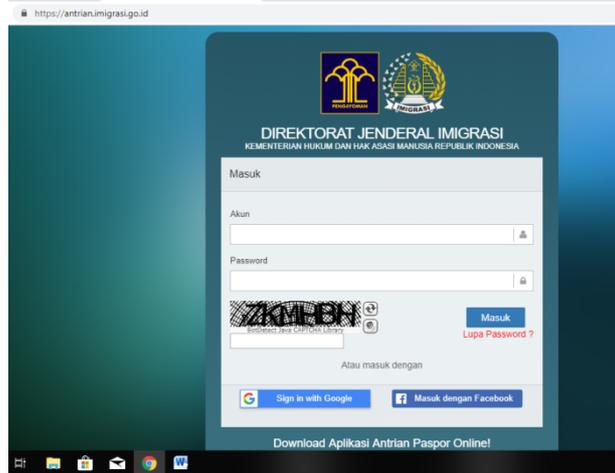
Namun dalam perencanaan tidak terlepas dari hambatan-hambatan baik dari internal maupun eksternal. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Yeriko Pratama, yaitu :

*“ Hambatan tentu ada dari program tersebut yakni sistem atau aplikasi yang terus diperbarui dan kendala internal t yakni masih sulitnya login ataupun masuk dan mendaftar di website atau aplikasi kantor imigrasi, kemudian kendala eksternal dari masyarakat yakni kurang pahamiya masyarakat terhadap penggunaan sistem pengurusan paspor online ini”.*(Wawancara

dengan Yeriko Pratama Penanggungjawab Kantor Unit Layanan Paspur Bantul, 22 Januari 2019).

Berikut adalah contoh website untuk antrian paspor:

**Gambar 3.2 Web Pendaftaran Paspur Online**



Sumber : <https://antrian.imigrasi.go.id/> diakses pada 28 Februari 2019 pada pukul 19.30

Untuk mendapatkan antrian paspor calon pengguna layanan dapat mengakses di website. Pengguna layanan dapat masuk ke website tersebut dengan memasukkan email serta password setelah itu akan langsung dapat mengakses data-data pribadi dan berikutnya akan muncul jadwal dan kode booking. Namun, kenyataan di lapangan yang ditemukan menurut peneliti website tersebut sering mengalami *trouble* atau error sehingga hal ini menjadikan pengguna layanan harus mengakses website tersebut sekali lagi atau bahkan tidak dapat mengakses sama sekali sehingga harus mengantri secara manual, selain itu minimnya pengetahuan masyarakat pengguna karena kurangnya pendidikan serta sosialisasi dari imigrasi

juga menjadi hambatan sehingga hal tersebut menjadikan efektivitas penggunaan paspor online belum sempurna.

Aspek rencana dan program merupakan proses untuk mencapai tujuan dari program yang telah dirancang yaitu pengguna layanan dapat mengakses aplikasi paspor online dengan mudah. Namun, karena program paspor online ini merupakan inovasi baru maka tentu saja akan terjadi hambatan-hambatan. Hambatan inilah yang akan menjadi evaluasi untuk menentukan rencana dan program selanjutnya agar pelayanan menjadi memuaskan. Menurut teori Efektivitas yang dikemukakan oleh (Musaroh,2010) aspek rencana dan program dikatakan efektif apabila seluruh rencana dapat terealisasikan. Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul telah memenuhi teori efektivitas tersebut dimana seluruh rencana dan program yang telah disusun dapat berubah sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan sehingga, susunan dari rencana dan program yang akan disusun sedemikian rupa dapat memberikan efek kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna layanan paspor online.

### **1.2.1.3 Aspek Ketentuan dan Peraturan**

Aspek ketentuan dan peraturan dapat diukur dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan atau program. Kantor Unit Layanan Paspor Bantul melaksanakan peraturan berpedoman pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

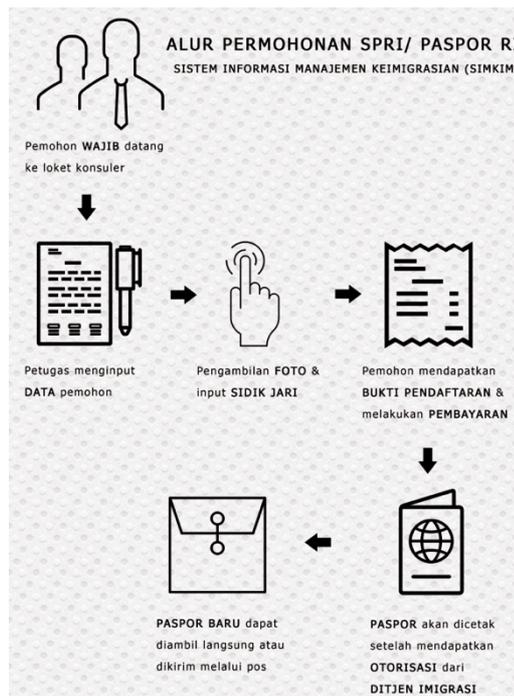
Melalui keputusan tersebut pihak Kantor Unit Layanan Paspor Bantul sebagai pelaksana program paspor online sudah menerapkan ketentuan dan

peraturan dalam hal ini pengurusan paspor secara online dengan sistem informasi Manajemen Keimigrasian sebagaimana yang disampaikan oleh Yeriko Pratama yaitu :

*“Kantor Unit Layanan Paspor Bantul berpegang teguh pada peraturan yang berlaku sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku walaupun pada prakteknya kesulitan atau masalah muncul dan bervariasi”* (Wawancara dengan Yeriko Pratama Penanggungjawab Kantor Unit Layanan Paspor Bantul, 22 Januari 2019).

Sistem informasi Manajemen Keimigrasian adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.2 : Manajemen Keimigrasian**



Sumber : <https://www.sbs.com.au/yourlanguage/indonesian/id/article/2017/07/26/sistem-informasi-manajemen-keimigrasian-simkim?language=id> diakses pada 28 Februari 2019 pada pukul 19:35

Teori efektivitas dengan aspek ketentuan dan peraturan telah sesuai dengan Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul dimana aturan-aturan yang telah dibuat berfungsi seiring dengan berlangsungnya kegiatan atau program. Kantor

Imigrasi Unit Layanan Paspur Bantul berpedoman pada Undang-Undang yang berlaku berpegang teguh walaupun pada prakteknya masih ditemukan beberapa permasalahan. Namun dari permasalahan tersebutlah muncul beberapa rencana untuk memecahkan masalah yang ada sehingga kegiatan dan program dapat berjalan sebagaimana mestinya.

#### **1.2.1.4 Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal**

Suatu program kegiatan dapat dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat tercapai. Pengurusan paspor secara online ini juga terdapat keluhan dari masyarakat karena pada prakteknya kendala serta keluhan masyarakat adalah kesulitan mengakses dan menjadwalkan diri diaplikasi tersebut. Namun berbagai upaya ditempuh salah satunya adalah dengan sosialisasi yakni melalui website serta media elektronik dan media cetak selain itu juga kantor imigrasi pusat tingkat 1 yogyakarta juga aktif dalam media sosial untuk menjawab serta menampung keluhan dan aspirasi masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh informan yang sama yaitu:

*“...Sudah tugas kami sebagai pelayan masyarakat untuk membantu. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan tujuan direktorat jendral imigrasi untuk terus meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan kepada masyarakat dan tentu saja pengaruh pelayanan paspor online sekarang tentu jauh lebih baik dan efektif terhadap kualitas pelayanan, namun sebuah program atau inovasi baru tentu menimbulkan permasalahan baru yang kemudian terus dievaluasi agar tujuannya kemudian dapat mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan”. (Wawancara dengan Yeriko Pratama Penanggungjawab Kantor Unit Layanan Paspur Bantul, 22 Januari 2019).*

Menurut peneliti peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan media online menjadi salah satu cara untuk mencapai aspek tujuan ideal. Aspek tujuan ideal merupakan acuan apakah program sudah dapat diterima dan telah berjalan dengan baik di masyarakat. Pemanfaatan media online oleh Kantor Imigrasi adalah dengan menggunakan instagram, twitter dan facebook. Media online yang sering aktif menjawab pertanyaan adalah instagram yang dimana notabene nya instagram merupakan media yang sering digandrungi oleh masyarakat sekarang sehingga kantor imigrasi menjadikan media sosial instagram ini sebagai fokus utama untuk lebih dekat kepada masyarakat dalam pencapaian menuju aspek ideal. Berikut contoh media sosial milik Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta :

**Gambar 3.3 Media Sosial Instagram**



*Sumber : Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta*

Gambar 3.4 Media Sosial Twitter



Sumber : Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi program paspor secara online memiliki keunggulan yakni dapat memudahkan serta mengefisienkan waktu, tenaga dan tentunya biaya. Pengurusan paspor secara online membantu memudahkan birokrat dalam melayani secara efektif sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Pemanfaatan media online juga menjadi salah satu fokus dari Kantor Imigrasi untuk mencapai tujuan ideal. Selain itu, dengan rencana dan program yang terus dibenahi pemerintah melalui kantor imigrasi semakin mudah mengetahui kekurangan dan kendala pada program paspor online

yang kemudian dapat di evaluasi dengan tujuan mencapai kondisi yang ideal dalam pelayanan.

Aspek tujuan atau kondisi ideal sesuai dengan teori Efektivitas yaitu kegiatan yang berlangsung seperti rencana dan program yang telah disusun untuk mencapai kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Fokus-fokus pada bagian tertentu ikut turut andil dalam mencapai kondisi yang ideal untuk memenuhi efektifitas pada kualitas pelayanan paspor online.

### 3.2.2 Analisis Data Kuantitatif

#### 3.2.2.1 Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Pada penelitian ini Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 16, dengan hasil sebaga berikut :

**Tabel 3.5**  
**Uji Validitas**

Nomor Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.767	0,197	Valid
2	0.639	0,197	Valid
3	0.774	0,197	Valid
4	0.811	0,197	Valid
5	0.823	0,197	Valid
6	0.726	0,197	Valid
7	0.807	0,197	Valid
8	0.810	0,197	Valid
9	0.818	0,197	Valid

*Sumber : Olah data SPSS*

Adapun Kriteria yang digunakan adalah apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  berarti instrumen dinyatakan Valid. Dan jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka instrumen dinyatakan tidak Valid. Berdasarkan Tabel di atas dapat kita lihat bahwa semua instrumen

memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dengan demikian semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan Valid.

### b. Uji Realibilitas

Pengukuran Reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 16. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0.916. Jika mengacu pada Siegel yang menggunakan pedoman reliability instrumen adalah sebesar 0,3 maka artinya  $0,917 > 0,3$  sehingga instrumen yang di uji dapat reliablel:

**Tabel 3.6**  
**Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	9

*Sumber : Olah Data SPSS*

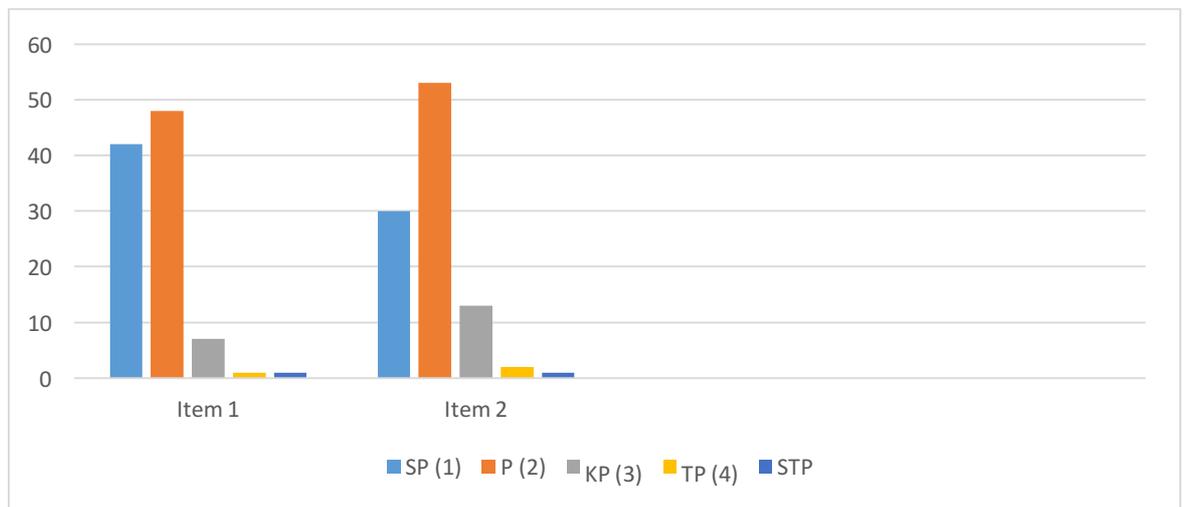
### 3.2.2.2 Kualitas Pelayanan

#### a. Dimensi Tangibles (Berwujud)

Rekapitulasi distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item-item pernyataan variabel Dimensi Tangibles adalah sebagai berikut:

Data 3.1

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tangibles



Berdasarkan Tabel tersebut dapat di jelaskan tanggapan responden terhadap masing-masing item adalah sebagai berikut :

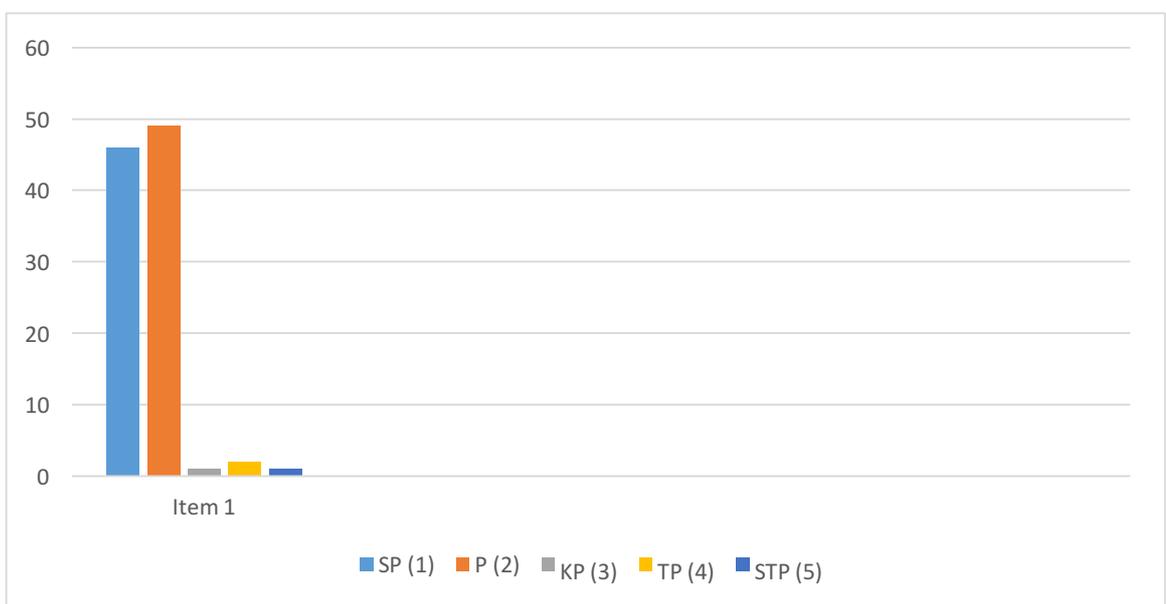
1. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 1 “Fasilitas yang mendukung kenyamanan” sebagian besar responden menyatakan puas (41.14%) dengan nilai skor 168 dapat dianalisa bahwa fasilitas di Kantor Imigrasi telah mendukung kenyamanan para responden dalam penelitian ini.

2. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 2 “Kemudahan proses dan akses pelayanan” sebagian besar responden menyatakan puas (58.86%) dengan nilai skor 240 dengan kategori baik, dapat dianalisa bahwa kantor imigrasi telah memenuhi sub indikator yakni kemudahan proses dan akses pelayanan.

**b. Dimensi Reliability (Kehandalan)**

Rekapitulasi distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item-item pernyataan variabel Reliability (Kehandalan) adalah sebagai berikut :

**Data 3.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliability (Kehandalan)**



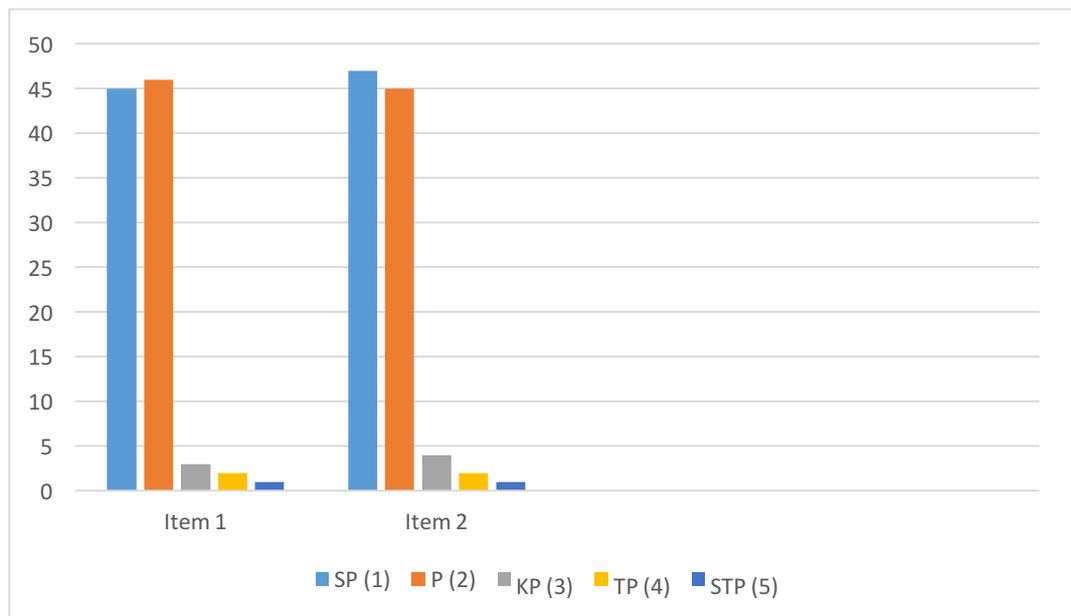
Berdasarkan Tabel tersebut dapat di jelaskan tanggapan responden terhadap masing-masing item adalah sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 1 “Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan” sebagian besar responden menyatakan puas (50%) dengan nilai skor 160. Berdasarkan hasil responden petugas imigrasi dapat membantu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sehingga mempermudah proses pelayanan.

### c. Dimensi Responsiviness (Respon/Tanggap)

Rekapitulasi distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item-item pernyataan variabel Responsiviness (Respon/Tanggap) adalah sebagai berikut :

**Data 3.9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiviness (Respon/Tanggap)**

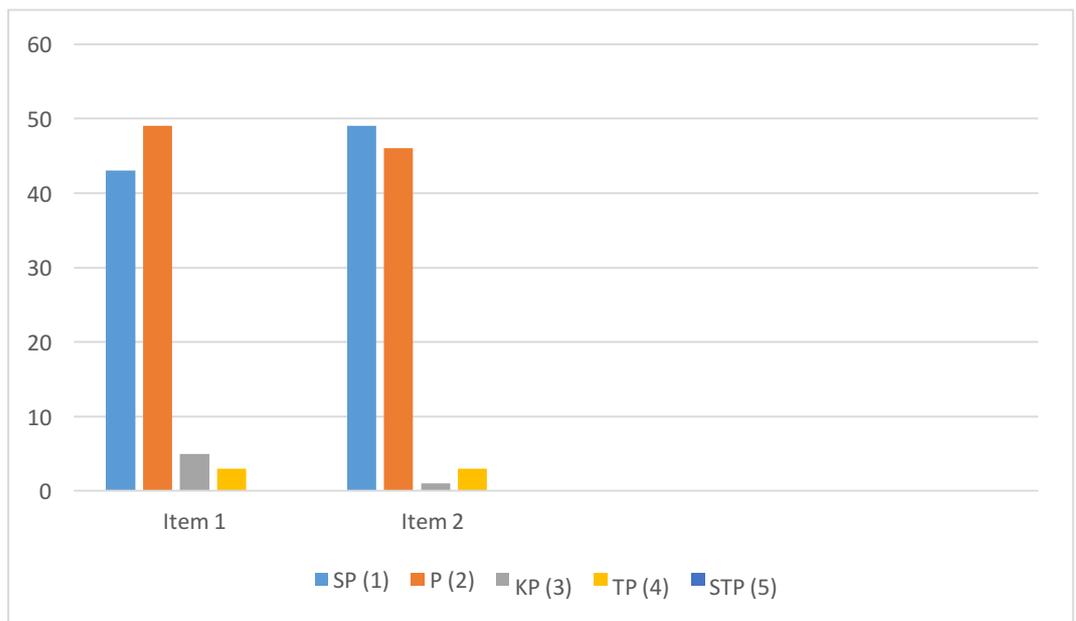


1. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 1 “Memberikan informasi dalam melayani” sebagian besar responden menyatakan puas (49.53%) dengan nilai skor 159. Berdasarkan hasil analisis data petugas imigrasi telah memberikan informasi serta pelayanan yang prima kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 2 “Pelayanan petugas yang cepat dan tepat dalam melayani” sebagian besar responden menyatakan sangat puas (50.47%) dengan nilai skor 162. Kondisi ini termasuk hal yang bagus karena proses dapat berjalan dengan cepat dan tepat sasaran.

**a. Dimensi Assurance (Jaminan)**

Rekapitulasi distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item-item pernyataan variabel Assurance (Jaminan) adalah sebagai berikut:

**Data 3.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance (Jaminan)**



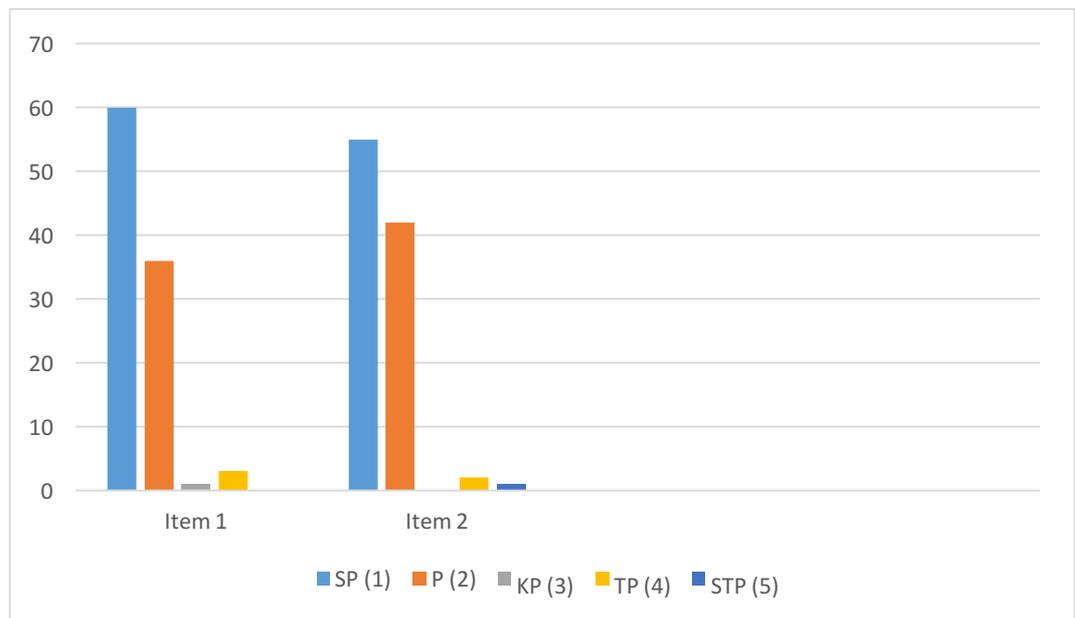
Berdasarkan Tabel tersebut dapat di jelaskan tanggapan responden terhadap masing-masing item adalah sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 1 “Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan” sebagian besar responden menyatakan puas (50.63%) dengan nilai skor 160. Dari hasil analisis data tersebut masyarakat sangat terbantu dengan adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan sehingga masyarakat dapat mengefisienkan waktu semaksimal mungkin.
2. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 2 “Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan” sebagian besar responden menyatakan sangat puas (49.37%) dengan nilai skor 156. Kondisi ini tersebut membantu masyarakat karena adanya transparansi biaya yang jelas.

**e. Dimensi Empathy (Empati)**

Rekapitulasi distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap item-item pernyataan variabel Empathy (Empati) adalah sebagai berikut:

**Data 3.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Emphaty (Empati)**



Berdasarkan Tabel tersebut dapat di jelaskan tanggapan responden terhadap masing-masing item adalah sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 1 “Petugas melayani dengan sikap ramah” sebagian besar responden menyatakan sangat puas (59.03%) dengan nilai skor 147 dengan kategori baik dapat dianalisa

bahwa Petugas Layanan paspor Online di Kantor Imigrasi telah melayani dengan sikap yang ramah.

2. Tanggapan responden terhadap Pernyataan item 2 “Petugas melayani dengan sikap sopan santun” sebagian besar responden menyatakan sangat puas (40.97%) dengan nilai skor 152 dengan kategori baik dapat dianalisa bahwa responden sangat puas akan sikap sopan santun petugas dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan analisis data kuantitatif dengan lima dimensi tanggapan responden yang digunakan pada penelitian ini, masing-masing dimensi memiliki jawaban atau hasil yang hampir sama yakni sangat puas dimana angka sangat puas dari masing masing pertanyaan yang dimuat hampir diatas rata-rata yaitu 50%, dari presentase atau angka tersebut maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori yang dimuat dalam dimensi dan pertanyaan menyatakan bahwa tanggapan responden yaitu pengguna layanan paspor online di kantor imigrasi unit layanan paspor Bantul sangat puas dengan layanan paspor online tersebut.

Keterkaitan dengan teori yang digunakan pada penelitian ini dan hasil jawaban responden atau pengguna layanan paspor online maka dapat ditarik kesimpulan bahwa program paspor online di kantor imigrasi unit layanan paspor Bantul meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Dampak besar yang dialami masyarakat terlihat jelas tanggapan responden saat mengisi kuisioner yang diberikan peneliti, juga kegiatan pelayanan yang berlangsung di lokasi penelitian berjalan dengan kondusif dan cepat. Namun, dalam pelayanannya masih ada beberapa kekurangan mulai dari sistem yang harus terus diperbaharui serta

penerimaan informasi yang kurang dipahami oleh masyarakat yang akan mengurus paspor secara online.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pada paspor online di Kantor Unit Layanan Paspor Bantul yang di ukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut mendapatkan nilai puas berdasarkan kategori dari masyarakat. Indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator *Tangibles* (Berwujud) dan indikator dengan nilai terendah adalah *Assurance* (Jaminan). Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan masyarakat pengguna layanan paspor online menganggap inovasi pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul berhasil meningkatkan kualitas pada pelayanan.