

BAB V

PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi Dalam Pembuatan Paspor Pada Tahun 2017.

Menurut Goetsch dan Daviskualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kantor Imigrasi Jambi kelas 1 kota Jambi yang terbentuk pada tahun 1953 berdasarkan Ketetapan Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 28 Nopember 1953. Dalam pelayanan yang ada di dalam kantor imigrasi salah satunya berupa paspor. Dimana paspor merupakan salah satu dokumen resmi atau kartu identitas yang harus dimiliki jika ingin mengunjungi negara lain karena paspor harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara. Paspor itu sendiri berisi biodata pemiliknya yang meliputi antara lain foto pemilik, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual.

Pada tahun 2017 pelayanan paspor yang diterbitkan oleh kantor imigrasi kota jambi sejumlah 21.939 paspor. Dimana itu terbagi antara laki-laki 10.862 paspor dan perempuan 11.077 paspor. Berdasarkan tabel dibawah dapat dilihat jumlah pemohon paspor pada tahun 2017 sebagai berikut:

Tabel 5.1. Jumlah pemohon paspor pada tahun 2017

No	Bulan	Laki-Laki	Perempuan
1	Januari	1297	1119
2	Febuari	1215	1292
3	Maret	1196	1302
4	April	973	1012
5	Mei	697	733
6	Juni	420	442
7	Juli	666	697
8	Agustus	871	865
9	September	640	577
10	Oktober	1372	1316
11	November	874	966
12	Desember	641	755
Jumlah= 21.939		10.862	11.077

Sumber: Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas jumlah pemohon paspor di kantor imigrasi kelas 1 kota jambi pada tahun 2017 untuk jumlah laki-lakinya terbanyak dengan jumlah 1372 orang pada bulan oktober dan terendah pada bulan juni dengan jumlah 420 orang, sedangkan untuk perempuan jumlah terbanyak dengan jumlah 1316 orang pada bulan oktober dan terendah pada bulan juni 442 orang. Pembahasan dalam penelitian ini akan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi. Pembahasan didasarkan pada teori zeithaml yang terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

1. Tangibles (bukti fisik)

Tangible atau bukti fisik merupakan bukti fisik yang nyata terlihat dalam proses pelayanan. Menurut Zeithaml terdapat 5 indikator, untuk menilai kualitas pelayanan di unit pelayanan paspor, peneliti menggunakan 3 indikator yang terdiri dari penampilan petugas, kenyamanan tempat, dan kemudahan akses pemohon. Ketiga indikator yang diambil merupakan hal yang paling dominan.

a. Penampilan Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi

Penampilan petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi sesuai dengan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti sudah sesuai dengan SOP yang ada, dimana penampilan fisik dari pegawai sudah bersih, rapi, dan atribut pakaian yang digunakan sudah lengkap. Ditambah lagi dengan motto kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yaitu melayani dengan tulus sehingga membuat pelayanan menjadi lebih ramah, dimana dalam setiap mengawali pembicaraan dengan pemohon paspor petugas mengucapkan salam. Dibuktikan dengan hasil wawancara berikut:

“ Dari hasil wawancara kepada bapak Alexander Riza selaku KAUR KEPEGAWAIAN Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi mengemukakan bahwa petugas kantor imigrasi wajib mengenakan seragam beserta atributnya secara lengkap pada saat jam kerja berlangsung, karena penampilan petugas menjadi penilaian masyarakat yang ingin melakukan pelayanan sehingga mereka merasa nyaman saat melakukan pelayanan, jika kami sudah bisa memberikan contoh yang baik tentu masyarakat yang ingin membuat paspor tentu akan berpenampilan rapi dan bersih karena hal itu juga sebagai salah satu syarat bagi mereka yang ingin membuat paspor“

Tabel 5.2 Tanggapan Responden Tentang Penampilan Petugas

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	55	73,3
Baik	20	26,7
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil dari angket yang diberikan kepada para pemohon paspor dengan jumlah 75 orang dapat dikatakan bahwa penampilan petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi sudah sangat sangat baik dikarenakan pada saat pengisian angket rata-rata pemohon paspor menjawab sangat baik.

Dari hasil rangkuman wawancara kepada petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yang sudah disampaikan sebelumnya mengemukakan bahwa dalam hal ini mereka mengutamakan penampilan yang bersih dan rapi, serta mengenakan seragam dengan atribut yang lengkap, terutama para petugas yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang datang ke kantor imigrasi.

Sedangkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh penulis di kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi bahwasanya petugas sudah berpenampilan bersih, rapi, dan seragam beserta atribut yang dikenakan oleh setiap petugas sudah lengkap dan sudah sesuai

dengan SOP. Dengan demikian hasil penelitian untuk penampilan petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi dapat dikatakan sangat baik sehingga perlu dipertahankan guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.

b. Kenyamanan Tempat Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi.

Kenyamanan tempat pelayanan paspor yang ada di kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi dari hasil survei langsung di kantor imigrasi bahwasanya kenyamanan tempat sudah bisa dikatakan sangat baik, dimana dalam ruang tunggu terdapat AC (air conditioner), CCTV, nomor antrian, SMS gateway, drop box, ruang ibu menyusui, tempat bermain anak, dan lain sebagainya yang sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang terbaik bagi mereka. Dengan adanya AC dan CCTV membuat ruangan lebih nyaman dan aman dikarenakan semua kegiatan dalam proses pelayanan paspor terpantau langsung oleh CCTV yang terhubung langsung oleh bagian server dan pimpinan kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yaitu bapak Alexander Riza.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Alexander Riza mengatakan bahwa sebagai penunjang untuk kenyamanan tempat pelayanan kami selaku petugas sudah menyediakan toilet, AC, CCTV, ruang khusus bermain untuk anak-anak serta ruang khusus bagi ibu menyusui.”

“Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Sri Asrawati selaku Kasubsi Perizinan mengatakan bahwa pada proses pelayanan terkadang terkendala dengan padamnya listrik sehingga kita harus menunggu listrik nyala untuk dapat melanjutkan proses pelayanan, hal ini dikarenakan kantor tidak memiliki genset sebagai penunjang pelayanan”.

Tabel 5.3. Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	73	97,3
Baik	2	2,7
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan dari hasil angket yang telah diberikan kepada pemohon paspor dengan jumlah 75 orang dapat dikatakan bahwa kenyamanan tempat pelayanan kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi sudah sangat baik, hal ini dapat dilihat dari jumlah angket yang sebagian besar menjawab sangat baik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang telah disampaikan sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan di kantor imigrasi kelas 1 kota Jami sudah cukup memadai, dimana sudah tersedianya AC, CCTV, ruang khusus bagi ibu menyusui serta ruang khusus untuk bermain anak-anak, akan tetapi dalam hal ini terdapat sedikit kendala, dimana

belum tersedia nya *genset* sehingga proses pelayanan akan terganggu jika terjadinya pemadaman listrik.

Dari hasil observasi yang dilakukan langsung oleh penulis di kantor Imigrasi kelas 1 kota Jambi sudah baik, dilihat dari lokasi kantor yang cukup strategis yang mudah diakses serta fasilitas untuk para pemohon paspor yang disediakan kantor imigrasi sudah memadai seperti adanya toilet, AC, CTV, ruang khusus untuk bermain anak-anak, dan ruang khusus untuk ibu menyusui, namun pada saat proses pemberian angket terdapat saran dari salah satu responden yang mengatakan bahwa perlu disediakan dispenser atau air mineral bagi para masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan. Dengan demikian hasil penelitian untuk kenyamanan tempat pelayanan kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi sudah dapat dikatakan sangat baik, hanya saja perlu sedikit penambahan fasilitas sebagai penunjang pelayanan yang berkualitas.

c. Kemudahan Akses Pemohon Paspor

Kemudahan akses pemohon paspor baik secara langsung maupun secara online pada website resmi dari kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi sudah sangat baik, hal ini dibuktikan dengan disediakan brosur pendaftaran, banner tentang alur pendaftaran paspor, dalam website resmi juga telah disediakan hal-hal mengenai alur pendaftaran.

“Berdasarkan hasil rangkuman wawancara kepada ibu Sri Asrawati sebagai KASUBSI Perizinan Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi dan bapak Albert Djalius sebagai KASI INFOKIM Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambibahwasanya beliau mengatakan jika ada masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana proses pendaftaran paspor akan dibantu oleh petugas, baik security ataupun pegawai kantor imigrasi dengan sigap membantu dan menjawab semua kesulitan pemohon yang (gaptek), karena untuk persyaratan dan pendaftaran sendiri bisa dilakukan secara online dengan website resmi kantor imigrasi serta bisa dilakukan secara manual,yaitu langsung mendatangi kantor imigrasi dengan memenuhi persyaratan yang lengkap”

Tabel 5.4. Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Akses Pemohon Paspor

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	75	100
Baik	0	0
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan angket yang diberikan kepada responden semuanya menjawab sangat baik, dari beberapa rsponden mengatakan bahwa sangat jelas dan transparan dalam alur pembuatan paspor dan kesigapan dari petugas mananyakan keperluan pemohon paspor dan memberikan penjelasan prosesnya.

Berdasarkan hasil wawanara kepada petugas kantor imigrasi kelas 1 kota jambi yang sudah disampaikan sebelumnya menunjukkan bahwa petugas akan selalu membantu memberikan

arahan kepada para pemohon paspor jika mengalami kesulitan terkait proses pembuatan paspor, sehingga para pemohon tidak perlu khawatir jika mengalami kesulitan dan tidak perlu ragu atau takut untuk bertanya kepada petugas.

Dari hasil observasi yang dilakukan langsung oleh penulis di kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi kemudahan akses pemohon paspor dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari tersedianya brosur pendaftaran yang sudah disediakan untuk para pemohon paspor serta baner alur proses pembuatan paspor dan website resmi kantor imigrasi. Dengan demikian hasil penelitian untuk kemudahan akses pemohon paspor dapat dikatakan sangat baik karena tidak adanya keluhan dari para pemohon saat proses awal pembuatan paspor hingga pengambilan paspor sehingga hal perlu dipertahankan guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.

2. Reliability (kehandalan petugas)

a. Kecermatan Petugas Kantor Imigrasi Dalam Melayani Pemohon Paspor.

Petugas kantor imigrasi dalam proses pemeriksaan data dari setiap pemohon diperlukan kecermatan dikarenakan sering terjadinya data yang tidak akurat yang diberikan oleh pemohon paspor jika hal tersebut terjadi maka pendataan harus diulang atau ditambah jika ada yang kurang, namun apabila data pemohon sudah memenuhi syarat maka akan dilakukan tahap proses selanjutnya.

Berdasarkan hasil rangkuman wawancara yang dilakukan kepada ibu Sri Asrawati sebagai KASUBSI Perizinan Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi dan kepadabapak Nicky Avryselaku Kasi Lantaskim :

“Mengemukakan bahwa petugas menemukan keganjalan yang terjadi pada salah satu pemohon paspor yang diduga memalsukan identitas diri, yang bersangkutan mengaku bahwa dia adalah WNI, namun petugas tidak lantas langsung mempercayai sehingga dilakukan pemeriksaan lebih dalam, dengan demikian terungkap ternyata yang bersangkutan telah mengakui bahwa yang bersangkutan adalah WNA Bangladesh. Oleh karena itu kami selaku petugas yang bersinggungan langsung mengenai data pemohon dituntut untuk ermat dalam melakukan pengeekan terkait identitas pemohon paspor dan dalam proses pelayanan paspor petugas harus cermat terutama dalam menginput data, karena keabsahan berkas harus sesuai, begitu juga dalam pengambilan sidik jari, foto dan proses wawancara harus sangat cermat sehingga petugas wawancara harus memiliki keterampilan khusus agar bisa membaca body language si pemohon paspor”

Khusus untuk petugas wawancara kantor imigrasi diutamakan memiliki kemampuan untuk bisa membaca gesture setiappemohon, hal itu sangat penting dikarenakan jika petugas menemukan adanya pemohon yang dicurigai sehingga proses pelayanan akan ditunda dan akan masuk dalam BAP (berita acara pemeriksaan).

Tabel 5.5. Tanggapan Responden Tentang Kecermatan Petugas Melayani Pemohon

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	60	80,0
Baik	15	20,0
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan dari hasil angket yang diberikan kepada 75 responden mengatakan kecermatan petugas kantor imigrasi dalam melayani pemohon paspor sudah sangat baik dan tidak ada yang mengatakan tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang sudah disebutkan sebelumnya menunjukkan bahwa petugas yang memberikan pelayanan kepada para pemohon harus cermat, karena keabsahan berkas harus sesuai dengan data yang telah diajukan oleh pemohon paspor guna mencegah terjadinya pemalsuan identitas yang disalahgunakan untuk kepentingan tertentu.

Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan langsung oleh penulis di kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi kecermatan petugas dalam melayani pemohon paspor dapat dikatakan baik, hal ini dilihat dari petugas kantor imigrasi dalam memberikan

pelayanan sangat cermat, terutama dalam proses wawancara kepada pemohon paspor, harus ada keterampilan khusus untuk petugas yang melayani wawancara dalam proses pembuatan paspor, karena petugas dituntut untuk bisa membaca *gesture* atau mimik wajah pemohon paspor sehingga bisa dipastikan setiap pertanyaan yang ditujukan kepada pemohon paspor bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dengan demikian hasil penelitian untuk kecermatan petugas kantor imigrasi dalam melayani pemohon paspor dapat dikatakan sangat baik, sehingga layak untuk dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.

b. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas Dalam Pembuatan Paspor

Kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi memiliki standar pelayanan yang sudah ditentukan, baik dari proses pengajuan berkas hingga pemohon mendapatkan paspor tersebut, semua syarat dan proses pelayanan pembuatan paspor sudah transparan, baik dari waktu pelayanan, waktu penyelesaian paspor hingga biaya yang dikeluarkan oleh pemohon sehingga tidak ada lagi calo.

“Berdasarkan dari hasil rangkuman wawancara kepada ibu Sri Asrawati dan bapak Nicky Avry Muchelly mengemukakan bahwasering terjadinya over makeup yang terjadi pada saat sesi foto.”

“Hasil wawancara dengan ibu wiwik, selaku staf pelaksana standar pelayanan di kantor kami baik dari proses pengajuan berkas hingga proses akhir penerbitan paspor dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Penerbitan Paspor, sehingga tidak ada lagi praktek calo. Dan kami tidak akan mempersulit para pemohon paspor terkait persyaratan pengurusan paspor, dengan syarat para pemohon paspor melengkapi semua persyaratan yang telah ditentukan”

Dalam hal ini petugas memberikan arahan terkait foto yang memnuhi standar dalam paspor yaitu pada saat pengambilan foto pemohon harus rapi, seperti penggunaan makeup yang tidak berlebihan karena hal tersebut dapat berpengaruh pada identitas pemohon.

Tabel 5.6. Tanggapan Responden Tentang Standar Pelayanan Yang Jelas Dalam Pembuatan Paspor

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	58	77,3
Baik	15	20,0
Cukup Baik	2	2,7
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada 75 responden sebagian besar mengatakan bahwa standar pelayanan dalam pembuatan paspor sangat baik, namun pada saat pemberian angket terdapat keluhan dari pemohon paspor yang mengatakan bahwa pada saat akan melakukan sesi foto mereka diminta oleh

petugas untuk sedikit membersihkan makeup yang menurut petugas terlalu over make up.

Berdasarkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yang sudah disampaikan sebelumnya menunjukkan bahwa standar pelayanan di mulai dari proses pengajuan berkas, biaya yang dikeluarkan hingga penerbitan paspor sudah transparan dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pembuatan Paspor. Namun dalam hal ini, peran masyarakat yang ingin membuat paspor juga penting untuk bisa memenuhi semua persyaratan yang lengkap sesuai dengan kebutuhannya sehingga tidak ada kendala dalam pengurusan paspor

Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan langsung oleh penulis bahwasanya standar pelayanan dalam pembuatan paspor sudah baik, hal ini dilihat dari para pemohon paspor yang senantiasa tertib dan rapi saat mengajukan berkas hingga antri untuk penerbitan paspor, namun penulis melihat ada salah satu pemohon paspor yang diminta petugas untuk merapikan penampilannya, hal ini disebabkan pada saat pemohon akan melakukan sesi foto terlihat makeup yang digunakan berlebihan, hal tersebut tentu akan berpengaruh pada data asli pemohon paspor, karena semua data harus sesuai dengan berkas yang

diajukan oleh pemohon, sehingga tidak ada kekeliruan nama atau wajah pada saat menginput data.

Dengan demikian hasil penelitian untuk standar pelayanan pembuatan paspor dapat dikatakan sangat baik dan sudah sesuai dengan SOP, akan tetapi perlu kontribusi para pemohon paspor untuk selalu mematuhi peraturan yang telah ditentukan di kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.

c. Kemampuan Petugas Kantor Imigrasi Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor

Petugas kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan paspor, semua petugas sudah mahir dalam menggunakan alat elektronik modern sebagai perangkat penunjang proses pelayanan paspor seperti komputer, kamera, internet, paham tentang IT, dan lain sebagainya.

“Hasil rangkuman wawancara kepada bapak Albert Djalius selaku KASI INFOKIM dan Nicky Avry Muchelly selaku KASI LANTASKIM para petugas kami yang bertugas menangani pemohon paspor sudah sangat menguasai alat bantu yang digunakan, seperti pada saat perekaman atau pengetikan hingga proses penerbitan sudah ada bagiannya masing-masing sesuai dengan bidangnya. Dan untuk tahun depan kami akan merekrut kembali tenaga-tenaga yang ahli dibidang IT”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwa tidak ditemukan adanya kendala pada kemampuan petugas melainkan terdapat kendala dalam server jaringan pada saat input data.

Tabel 5.7. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Petugas

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	40	53,3
Baik	0	0
Cukup Baik	35	46,7
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil dari angket yang diberikan kepada 75 responden mengatakan kemampuan petugas kantor imigrasi dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dikatakan baik. dapat dilihat dari tabel diatas sebagian besar mengatakan sangat baik dan cukup baik.

Dari hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yang sudah disebutkan sebelumnya menunjukan bahwa petugas sudah menguasai dalam menggunakan alat bantu yang masing-masing sesuai dengan bidangnya, karena dalam hal ini kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu sangat diperlukan agar proses pelayanan paspor dapat berjalan dengan

baik dan paspor dapat diterbitkan sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan langsung oleh penulis menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, kamera, internet sudah cukup baik, hal ini dilihat dari tidak ditemukan adanya kendala pada kemampuan petugas saat proses pelayanan, para petugas sudah mahir dalam bidangnya masing-masing. Dengan demikian hasil penelitian kemampuan petugas kantor imigrasi dalam menggunakan alat bantu dalam pembuatan paspor dapat dikatakan baik, hanya saja perlu penambahan tenaga-tenaga yang ahli dibidang IT guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.

3. Responsivitas (ketanggapan petugas)

a. Merespon Setiap Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Paspor

Petugas kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi selalu merespon apa saja yang dibutuhkan oleh setiap pemohon yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Sejak dari awal kedatangan pemohon paspor petugas langsung dengan sigap memberikan arahan bagaimana alur proses pembuatan paspor. Dalam proses pembuatan paspor petugas selalu aktif dalam memberikan informasi apa saja kesulitan pemohon dalam pembuatan paspor.

“Hasil Wawancara kepada bapak Alexander Riza Pahlefie selaku KAUR KEPEGAWAIAN, kami selaku pelayan masyarakat berusaha melayani para pemohon paspor dengan baik sesuai dengan motto kami yaitu melayani dengan tulus sehingga sejak kedatangan kami sudah menerapkan 3 S (senyum, salam, sapa).”

Tabel 5.8. Tanggapan Responden Tentang Merespon Setiap Pemohon

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	69	92,0
Baik	0	0
Cukup Baik	6	8,0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada 75 responden hampirsemuanya mengatakan sangat baik. Hasil angket ini menguatkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yang sudah disebutkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa mereka selaku pemberi layanan berusaha melayani dengan baik baik dan penuh tanggungjawab. Dalam proses pembuatan paspor petugas selalu aktif dalam memberikan informasi dan arahan mengenai pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan langsung menunjukkan bahwa respon setiap petugas terhadap pemohon paspor sangat baik, hal ini dilihat pada saat pemohon paspor ingin

melakukan proses pembuatan paspor,terdapat beberapa diantara pemohon paspor yang tidak membawa alat tulis namun petugas dengan sigap memberikan pena untuk digunakan kepada pemohon paspor untuk mengisi data formulir dan petugas/security dengan ramah mau bersedia mengecek kembali formulir pemohon paspor untuk menuju ke proses selanjutnya.

Dalam proses pembuatan paspor membutuhkan waktu 4 hari, jika terjadi kekurangan berkas atau keterlambatan input data pihak kantor imigrasi langsung memberikan informasi melalui SMS kepada pemohon paspor sehingga pemohon paspor tidak datang ke kantor berulang kali untuk menanyakan paspor tersebut.Dengan demikian dikatakan bahwa respon petugas kantor imigrasi Kelas 1 Kota Jambi kepada pemohon paspor dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik sehingga perlu untuk dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi sesuai kebutuhan masyarakat guna terciptanya pelayanan yang berkualitas.

b. Petugas Imigrasi Melakukan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat

Petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan kepada pemohon paspor sejak kedatangan pemohon petugas dengan cepat merespon dengan menanyakan keperluan pemohon. Memberikan arahan lokasi dimana tempat mengisi brosur dan berkas-berkas apa saja yang harus dilengkapi, selanjutnya petugas mengantarkan

pemohon ke loket selanjutnya bagi pemohon yang kebingungan karena faktor usia. Untuk proses selanjutnya pemohon akan diberikan nomer antrian. Pada lokasi pelayanan paspor pihak kantor imigrasi menugaskan 1 petugas untuk berjaga-jaga di luar loket pelayanan guna membantu pemohon yang merasa kesulitan sehingga mereka tidak mencari atau langsung menanyakan kepada petugas yang berada di dalam loket pelayanan, karena hal tersebut dapat mengganggu konsentrasi petugas pelayanan.

Tabel 5.9. Tanggapan Responden Tentang Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tepat

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	49	92,0
Baik	26	34,7
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada 75 responden mengatakan sangat baik dan tidak ada yang mengatakan cukup baik, hasil angket ini mendukung hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang sebelumnya sudah disebutkan menunjukkan bahwa petugas kantor imigrasi mulai dari security dan staf-staf lainnya yang bertugas selalu dengan sigap melayani setiap pemohon yang membutuhkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan hasil observasi yang langsung dilakukan penulis melihat bahwa petugas kantor imigrasi dalam melayani sudah cepat dan tepat, hal ini ditunjukkan dengan adanya respon yang diberikan petugas atau security kepada pemohon paspor sejak awal kedatangan dan menanyakan keperluan atau kendala jika pemohon tersebut mengalami kesulitan terkait proses pembuatan paspor, sehingga para pemohon paspor tidak perlu langsung menanyakan kepada yang bertugas didalam loket pelayanan sehingga tidak terganggu konsentrasinya. Dari hasil penelitian petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dapat dikatakan sudah tepat dan dapat dikatakan sangat baik.

c. Semua Keluhan Pemohon Direspon Oleh Petugas Imigrasi

Dalam proses pelayanan paspor petugas kantor imigrasi selalu sigap memenuhi kebutuhan serta keluhan pemohon paspor yang mengalami kesulitan, sebaliknya jika petugas mengalami kesalahan dalam mengurus paspor dengan sikap rendah hati petugas meminta maaf dan melakukan perbaikan.

Dalam proses merespon semua keluhan pemohon paspor pada kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi menyediakan kotak saran dan pengaduan dimana masyarakat jika memiliki keluhan ataupun saran dapat memasukan ke dalam kotak tersebut, dan setiap pengaduan akan diproses oleh pihak imigrasi. Pada kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi menyediakan sms pengaduan, dimana

masyarakat tidak perlu sungkan atau malu dalam memberikan kritik dan sarannya untuk kebaikan kantor imigrasi agar lebih baik lagi dalam melayani masyarakat.

“Berdasarkan hasil rangkuman wawancara dengan ibu bapak Nicky Avry Muchhelly selaku KASI Lantaskim dan ibu Sri Asrawati selaku KASUBSI Perizinan mengatakan bahwa tidak perlu takut memberikan kritik dan saran ke kotak saran yang sudah disediakan karena hal itu juga dapat membantu kami dalam memperbaiki kualitas pelayanan, walaupun masyarakat takut dan malu kami juga menyediakan pengaduan melalui sms pengaduan, namun sejauh ini setelah kami melakukan pengecekan pada kotak saran yang sudah kami sediakan bahwa kotak tersebut tidak terisi begitu juga dengan sms pengaduan, pemohon lebih memilih menyampaikan secara langsung keluhan nya kepada petugas””

Tabel 5.10 Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Semua Keluan Pemohon

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	56	74,7
Baik	19	25,3
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada 75 responden hampir semuanya mengatakan sangat baik, hasil angket ini didukung dengan mendukung hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang sudah disebutkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa respon petugas sudah baik, hal ini dilihat dari

petugas yang mengatakan bahwa para pemohon paspor tidak perlu segan dan takut untuk menghampiri petugas guna menanyakan hal-hal terkait pelayanan paspor yang tidak mereka ketahui atau jika mengalami kesulitan lainnya, begitu pula jika para pemohon ingin memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa respon petugas sudah baik, hal ini dilihat dari para pemohon yang selalu tertib dan tenang pada saat membuat paspor, hal tersebut dikarenakan para pemohon sejak awal sudah diarahkan oleh petugas sehingga tidak ada kesulitan pada saat pengisian formulir hingga tahap-tahap proses selanjutnya. Kantor imigrasi juga menyediakan kotak saran agar masyarakat dengan demokratis bisa memberikan kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa sejauh ini kotak saran yang sudah disediakan oleh petugas kantor imigrasi tersebut setelah dilakukan pemeriksaan menunjukkan bahwa kotak tersebut tidak terisi, masyarakat lebih memilih menyampaikan langsung keluhannya kepada petugas kantor imigrasi terkait pelayanan yang diberikan. Dengan demikian hasil penelitian respon petugas terhadap keluhan pemohon dapat dikatakan sangat baik.

4. Assurance (kepastian jaminan pelayanan)

a. Petugas Kantor Imigrasi Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan Paspor

Dalam proses pelayanan pembuatan paspor kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi kepercayaan masyarakat kepada petugas dalam memberikan informasi yang akurat mengenai pelayanan paspor sangat dibutuhkan. Petugas juga memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian paspor yaitu dalam waktu 4 hari, tetapi disini terdapat kendala jika server mengalami gangguan maka akan terjadi keterlambatan dalam proses input data, oleh karena itu hal tersebut dapat menjadi penghambat proses penyelesaian pembuatan paspor tersebut. Namun untuk mengatasi keterlambatan pihak kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi memberikan pemberitahuan kepada pemohon paspor melalui sms jika terjadi keterlambatan. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Albert Djalius selaku KASI INFOKIM serta dua orang staf pelayanan paspor :

“Kalau terjadi keterlambatan penyelesaian pembuatan paspor pasti kami akan memberikan informasi melalui sms, sehingga pemohon paspor tidak perlu datang bolak-balik ke kantor untuk mengambil paspornya yang akan diterbitkan.”

Tabel 5.11 Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	58	77,3
Baik	17	22,7
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil dari angket yang telah diberikan kepada 75 responden mengatakan jaminan tepat waktu dalam pelayanan paspor hampir semuanya mengatakan sangat baik., hasil angket ini menguatkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang sudah disebutkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa jika terjadi keterlambatan atau gangguan dalam proses penerbitan paspor maka petugas kantor kan memberitahukan informasi melalui sms.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa jaminan waktu dalam pelayanan paspor sudah baik, hal ini dilihat dari pemohon paspor yang menerima informasi melalui sms bahwa paspor yang dibuat sudah diterbitkan dan sudah bisa diambil dan sesuai dengan waktu penyelesaian yang sudah ditentukan. Dengan demikian hasil penelitian jaminan tepat waktu penyelesaian yang diberikan sudah sangat baik dan sesuai dengan

janji layanan kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yaitu: kepastian persyaratan, kepastian biaya, dan kepastian waktu penyelesaian.

b. Petugas Kantor Imigrasi Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan Paspor

Biaya pembuatan paspor sudah ditentukan tarifnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014, sehingga biaya pembuatan paspor sudah pasti dan tetap. Dimana biaya paspor biasa 48 halaman Rp 300.000,- dan paspor biasa 24 halaman Rp. 100.000,- , pembayaran biaya paspor tidak dilakukan kepada petugas kantor imigrasi melainkan pembayaran langsung dilakukan ke kantor pos, namun untuk memudahkan para pemohon paspor, pihak kantor imigrasi dan pihak kantor telah melakukan kerja sama sehingga dengan menggunakan kendaraan mobil kantor pos terparkir di depan halaman kantor imigrasi sehingga mengurangi adanya tindakan pungli.

“ Pemohon paspor langsung bayar saja ke mobil pos yang telah disediakan di depan halaman, biaya sudah ditentukan sehingga pihak kami tidak menerima uang dari pemohon. Hasil rangkuman wawancara dengan bapak Albert Djalius selaku KASI INFOKIM dan ibu wiwik .”

Tabel 5.12 Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Jaminan Biaya

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	65	86,7
Baik	10	13,3
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil dari angket yang diberikan kepada 75 responden hampir semuanya mengatakan jaminan biaya dalam pelayanan paspor sudah sangat baik, hasil angket ini menguatkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang sudah disebutkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa untuk jaminan biaya petugas kantor imigrasi langsung memberikan arahan kepada pemohon untuk langsung membayar dengan jumlah yang telah ditentukan pada mobil pos yang telah disediakan di depan halaman kantor.

Dari hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak adanya keluhan biaya yang dikeluhkan oleh pemohon paspor, semua sudah sesuai dengan ketentuan dan tempat melakukan pembayaran juga sudah disediakan oleh kantor imigrasi karena pihak kantor sudah bekerja sama dengan kantor pos dengan adanya pembayaran pada mobil pos membuat masyarakat merasa lebih

terbantu dan merasa terjamin bahwa tidak ada pungli. Dengan demikian hasil dari penelitian jaminan biaya dalam pelayanan dapat dikatakan sangat baik.

c. Petugas Kantor Imigrasi Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan Paspor

Dalam pembuatan paspor kantor imigrasi sudah pasti menjamin legalitas paspor yang diterbitkan kepada para pemohon, karena selama ini pihak kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi tidak pernah mengalami masalah atau kasus dalam jaminan legalitas paspor.

“Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Nicky Avry Muchelly selaku KASI LANTASKIM mengatakan kami menjamin legalitas paspor yang diterbitkan oleh sebab itu pemohon tidak perlu khawatir, kami juga selektif dalam mendata pemohon paspor agar tidak disalahgunakan dengan berbagai alasan, karna hal terburuk yang terjadi adalah adanya tindak perdagangan orang, sangat disayangkan jika hak tersebut sampai terjadi.”

Tabel 5.13 Tanggapan Responden Tentang Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Paspor

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	75	100
Baik	0	0
Cukup Baik	0	0
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil angket yang diperoleh dari 75 responden semuanya mengatakan bahwa jaminan legalitas dalam pelayanan paspor sudah sangat baik, hasil angket ini menguatkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yang sudah disebutkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa petugas kantor imigrasi bertanggungjawab dan menjamin legalitas paspor yang diterbitkan sehingga masyarakat tidak perlu khawatir.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa paspor yang diterbitkan dijamin legalitasnya, hal ini dilihat dari petugas yang selalu selektif dalam proses mendata para pemohon, mulai dari pengajuan berkas, foto, wawancara, sidik jari dan input data.

Dengan demikian hasil penelitian dari jaminan legalitas dalam pelayanan paspor dapat dikatakan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan agar paspor tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak tertentu dan guna terciptanya pelayanan yang berkualitas.

5. Emphaty (kepedulian)

a. Petugas Mendahulukan Kepentingan Pemohon

Mendahulukan kepentingan pemohon merupakan salah satu tanggungjawab dari petugas kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi diatas kepentingan pribadi. Berdasarkan hasil rangkuman dari wawancara, angket dan observasi sebagai berikut: pada saat petugas melayani

pemohon paspor di kantor imigrasi, dari awal kedatangan pemohon petugas sudah merespon untuk menanyakan kepentingan pemohon.

“Berdasarkan wawancara kepada bapak Dimas dan ibu Tuti selaku staf pelayanan paspor mengatakan bahwa kami berusaha mengutamakan kepentingan masyarakat karena memang sudah sesuai dengan tugas kami sebagai pelayan masyarakat, sehingga kami bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik, namun kami juga berharap para pemohon juga bisa berkontribusi dengan cara melengkapi semua persyaratan sesuai kebutuhan”

5.14 Tanggapan Responden Tentang Sikap Petugas Yang Mendahulukan Kepentingan Pemohon

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	15	20
Baik	20	26,6
Cukup Baik	40	53,3
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada 75 responden mengatakan bahwa respon petugas dalam mendahulukan kepentingan pemohon cukup baik, hasil angket ini menguatkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang sudah disebutkan sebelumnya bahwa petugas kantor imigrasi selaku pemberi layanan bertanggungjawab atas kepentingan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yaitu sesuai dengan motto kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi yaitu melayani dengan setulus hati.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan langsung oleh penulis yang menunjukkan bahwa pada saat melayani pemohon paspor terlihat ada petugas yang menggunakan handphone pada saat jam kerja, hal ini sama yang dikeluhkan oleh pemohon paspor, mereka mengatakan bahwa para petugas cukup respon dalam melayani mereka namun kedisiplinan petugas perlu ditingkatkan. Dengan demikian hasil penelitian petugas mendahulukan kepentingan pemohon dapat dikatakan baik dan perlu ditingkatkan untuk lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya.

b. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif

Sejak awal masyarakat datang ke kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi petugas langsung melayani tanpa melihat status sosial mereka, waktu pelayanan dan penyelesaian paspor juga sama dengan sesuai nomor antiran yang sudah diperoleh oleh masing-masing pemohon.

“ Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Albert Djalius selaku KASI INFOKIM mengatakan bahwa semua pelayanan yang diberikan kepada pemohon paspor tidak ada diskriminasi, mulai dari senyum, sapa, dan informasi yang kami berikan. Begitu juga pelayanan di loket paspor, nomor antrian juga semua sama, sesuai dengan kedatangan para pemohon, hingga waktu penyelesaian dan penerbitan paspor juga sama.”

Tabel 5.15 Tanggapan Responden Tentang Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif

Kategori Jawaban	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Baik	13	17,3
Baik	25	33,3
Cukup Baik	37	49,3
Tidak Baik	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah	75	100

Berdasarkan hasil angket yang diberikan kepada 75 responden mengatakan baik, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, hasil angket ini menguatkan hasil wawancara kepada petugas kantor imigrasi yang sudah disebutkan sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pemohon paspor tidak ada diskriminasi, begitu juga dengan nomer antrian yang diberikan juga sudah sesuai dengan urutannya masing-masing.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa petugas kantor imigrasi pada saat memberikan pelayanan selalu mengutamakan keramahan dan kesopanan serta tidak membedakan siapapun yang ingin dan berhak mendapatkan pelayanan. Begitu pula dengan nomer antrian yang diberikan sudah sesuai dengan urutan masing-masing. Dengan demikian hasil penelitian dari petugas melayani dengan tidak diskriminatif dapat dikatakan baik dan tidak ada diskriminasi yang

dilakukan oleh petugas imigrasi, bagi responden/pemohon paspor semua petugas melayani dengan santun dan ramah kepada setiap pemohon paspor. Berdasarkan hasil angket yang telah diberikan kepada responden di kantor pelayanan Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi bahwa hasil yang diperoleh cenderung baik, hal ini dapat dilihat pada tabel hasil angket dibawah ini:

Tabel 5.16 Hasil Angket Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	Tangibles					
	a. Penampilan Petugas	55	20	0	0	0
	b. Kenyamanan Tempat	73	2	0	0	0
	c. Kemudahan Akses	75	0	0	0	0
2	Reability					
	a. Kecermatan Petugas	60	15	0	0	0
	b. Standar Pelayanan	58	15	2	0	0
	c. Kemampuan Petugas	40	0	35	0	0
3	Responsivitas					
	a. Merespon Setiap Pemohon	69	0	6	0	0
	b. Pelayanan Cepat dan Tepat	49	26	0	0	0
	c. Merespon Setiap Keluhan Pemohon	56	19	0	0	0

4.	Assurance					
	a. Jaminan Tepat Waktu	58	17	0	0	0
	b. Jaminan Biaya	65	10	0	0	0
	c. Jaminan Legalitas	75	0	0	0	0
5.	Emphaty					
	a. Mendahulukan kepentingan pemohon	15	20	40	0	0
	b. Tidak diskriminatif	13	25	37	0	0
Jumlah		761	169	120	0	0