

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kantor Imigrasi Kelas II Depok dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Matrix**

ANDRY MULYANTO, HENDANG SETYO RUKMI, ABU BAKAR

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email:inyonk_5@yahoo.com

ABSTRAK

Kantor Imigrasi Kelas II Depok merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Hukum dan HAM yang melayani pembuatan paspor. Adanya keluhan masyarakat terkait pembuatan paspor mendorong Kantor Imigrasi Kelas II Depok meningkatkan kualitas pelayanannya. Metode yang digunakan untuk menentukan skala prioritas atribut yang akan ditingkatkan kualitasnya adalah Importance-Performance Matrix (IPM). Atribut-atribut kualitas pelayanan diturunkan dari Konsep Kualitas Jasa Parasuraman, dkk. Setiap atribut kualitas pelayanan dihitung nilai indeks tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya. Nilai indeks tersebut kemudian dipetakan ke dalam IPM. Atribut yang perlu ditingkatkan segera adalah kenyamanan dan kebersihan toilet, ketersediaan sarana informasi, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Penugasan tenaga honorer dan peningkatan intensitas pembersihan toilet disertai mekanisme pengawasan yang baik, perluasan toilet, training dan penempatan petugas pemberi informasi yang tepat merupakan usulan perbaikannya.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Importance Performance Matrix, Indeks Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.*

ABSTRACT

Class II Depok Immigration Office is one of the Technical Unit at the Ministry of Justice that serves the passport. There are numerous complaints related with passport which encourage the Immigration passport Class II Depok to improve service quality. The method used to determine the priority attribute is Importance-Performance Matrix (IPM). These attributes are derived from the concept of Parasuramans' service quality. Each of service quality attribute is calculated for the importance of index values level and for the level of satisfaction. The Index value then mapped to the IPM. The attributes that need to be improved immediately are the comfort and cleanliness of toilets, availability of information, and the ability of officers to provide information. This study propose an improvement in assignment of temporary employees and increasing the

* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

intensity of toilet cleaning process with a good monitoring mechanism, toilet extension, training and placement officer to give the right information.

Keywords: *Service Quality, Performance Importance Matrix, Performance Importance Index*

1. PENDAHULUAN

Kantor Imigrasi Kelas II Depok merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Hukum dan HAM yang melayani pembuatan paspor. Akhir-akhir ini, Kantor Imigrasi Kelas II Depok sering menerima keluhan dari konsumen yang akan membuat paspor. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Depok belum unggul.

Walaupun merupakan satu-satunya organisasi yang melayani pembuatan paspor di Indonesia, Kantor Imigrasi, khususnya Kantor Imigrasi Kelas II Depok tidak boleh mengabaikan keluhan-keluhan konsumennya atau tidak peduli terhadap kualitas pelayanannya. Keputusan Menteri Pemberdayaan dan Aparatur Negara No.PER/15/M.PAN/7/2008 menyatakan bahwa seluruh Organisasi/Kementerian yang ada di dalam pemerintahan Republik Indonesia harus melaksanakan Reformasi Birokrasi. Reformasi Birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business proses*) dan sumber daya manusia aparatur. Reformasi Birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clear governance*) dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara. Dalam dokumen *Roadmap Reformasi Birokrasi 2010-2014* disebutkan bahwa pada tahun 2014, diharapkan keadaan birokrasi sudah berhasil mencapai peningkatan di berbagai bidang, salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan pembuatan paspor merupakan suatu keharusan bagi Kantor Imigrasi Kelas II Depok.

Ada banyak atribut kualitas pelayanan pembuatan paspor yang bisa ditingkatkan. Beberapa pelanggan mengeluh bahwa waktu pembuatan paspor lama, informasi yang didapat kurang jelas, dan kondisi toilet yang kurang nyaman. Namun, terkait kendala sumber daya, upaya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan paspor tersebut harus berdasarkan skala prioritas. Penentuan skala prioritas perbaikan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Depok dapat menggunakan *Importance Performance Matrix*. Dengan menggunakan *Importance Performance Matrix* dapat diketahui atribut-atribut kualitas pelayanan mana yang memiliki kategori tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya tinggi, kategori tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasannya rendah, tingkat kepentingan rendah tetapi tingkat kepuasan tinggi, serta tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya rendah. Atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki adalah atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasannya rendah (Gaspersz, 2002). Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa pembuatan paspor dengan menggunakan metoda *Importance and Performance Matrix (IPM)*.

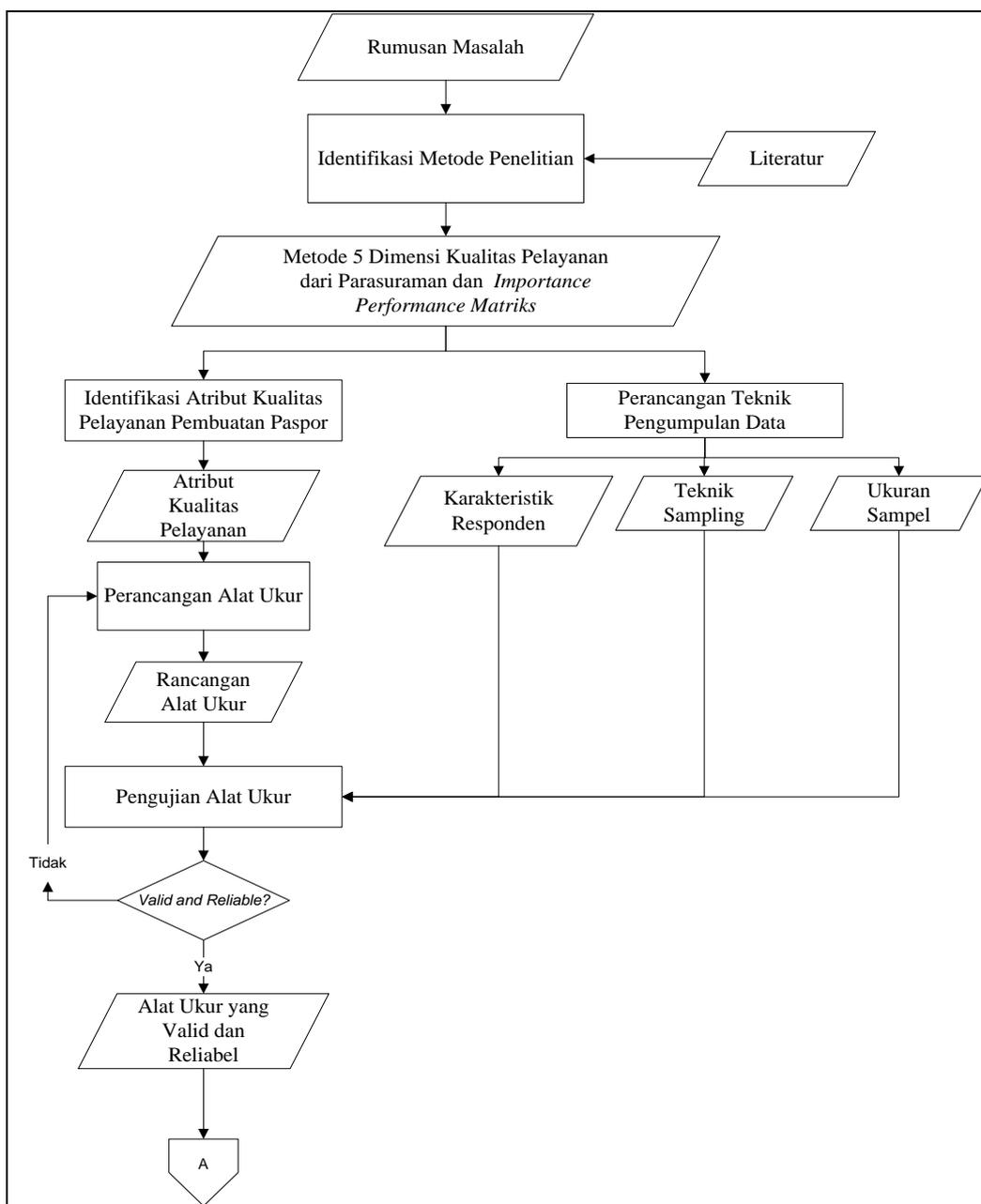
2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. Tahap awal yang dilakukan adalah mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan pembuatan paspor. Atribut-atribut kualitas

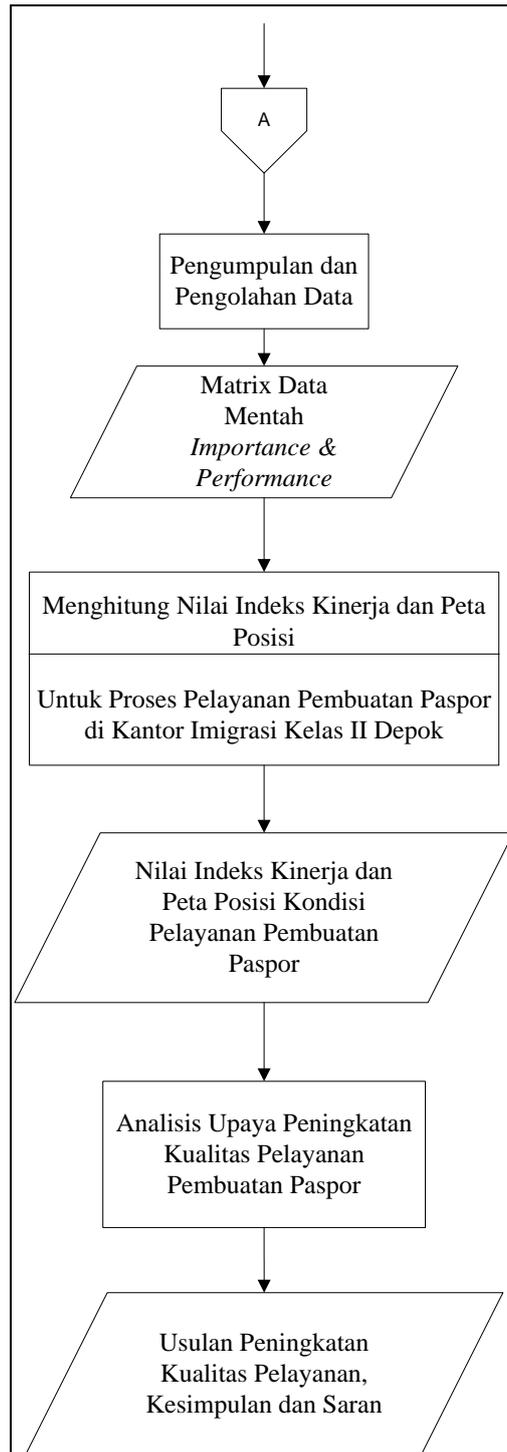
Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kantor Imigrasi Kelas II Depok dengan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix

pelayanan pembuatan paspor mengacu kepada konsep kualitas pelayanan (kualitas jasa) dari Zeithaml, Leonard, dan Parasuraman (1990). Menurut Zeithaml, Leonard, dan Parasuraman (1990), kualitas jasa dapat dilihat dari 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki penyedia jasa layanan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.



Gambar 1. Metodologi Penelitian



Gambar 1. Metodologi Penelitian (lanjutan)

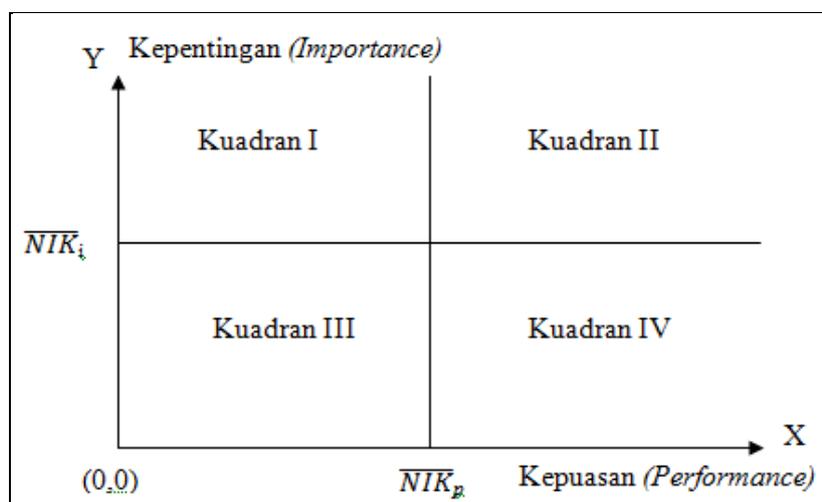
Setiap dimensi kualitas jasa akan diuraikan menjadi sub dimensi dan setiap sub dimensi akan diuraikan menjadi atribut-atribut kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Depok. Berdasarkan atribut-atribut kualitas pelayanan tersebut kemudian disusun alat ukur berupa item-item pertanyaan. Alat ukur yang disusun terdiri dari alat ukur untuk mengukur tingkat kepentingan dan alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan (Jatnika, 1988). Skala yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan adalah Sangat Penting, Penting, Tidak Penting, dan Sangat Tidak Penting. Skala yang digunakan untuk mengukur

tingkat kepuasan adalah Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas. Sebelum digunakan, alat ukur tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya (Singarimbun dan Effendi, 2010). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur benar-benar mengukur apa yang akan diukur, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur konsisten jika digunakan pada waktu pengukuran yang berbeda selama objek yang diukur tidak berubah

Alat ukur yang disusun disajikan dalam bentuk kuesioner yang kemudian disebarakan kepada responden yang terdiri dari masyarakat yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Depok. Responden yang mengisi kuesioner harus berumur diatas 17 tahun, pendidikan minimal SLTA, dan telah melalui tahap wawancara (dua kali datang ke kantor Imigrasi). Pemilihan responden berdasarkan *purposive sampling*. Jumlah responden yang diambil dihitung berdasarkan rumus Bernoulli. Pendekatan Bernoulli digunakan karena populasi responden penelitian tidak diketahui dan cenderung berubah-ubah (Supranto, 2006). Jika diasumsikan proporsi jumlah alat ukur yang dianggap benar (p) sebesar 0,5 dan proporsi jumlah alat ukur yang dianggap salah ($1-p$) sebesar 0,5, maka dengan tingkat kepercayaan ($1-\alpha$) sebesar 95% dan tingkat ketelitian (e) sebesar 10% diperoleh $Z_{\alpha/2} = 1,96$. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah minimum responden adalah 97 orang. Tetapi untuk kemudahan, jumlah sampel penelitian dikenakan menjadi 100 orang.

Data yang diperoleh dari kuesioner disajikan dalam bentuk matriks data mentah. Terdapat dua matriks data mentah yang disajikan, yaitu matriks data mentah tingkat kepentingan (*importance*) dan matriks data mentah tingkat kepuasan (*performance*) atribut kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Depok. Kedua data tersebut digunakan untuk membuat *Importance Performance Matrix*. Langkah-langkah dalam membuat *Importance Performance Matrix* adalah:

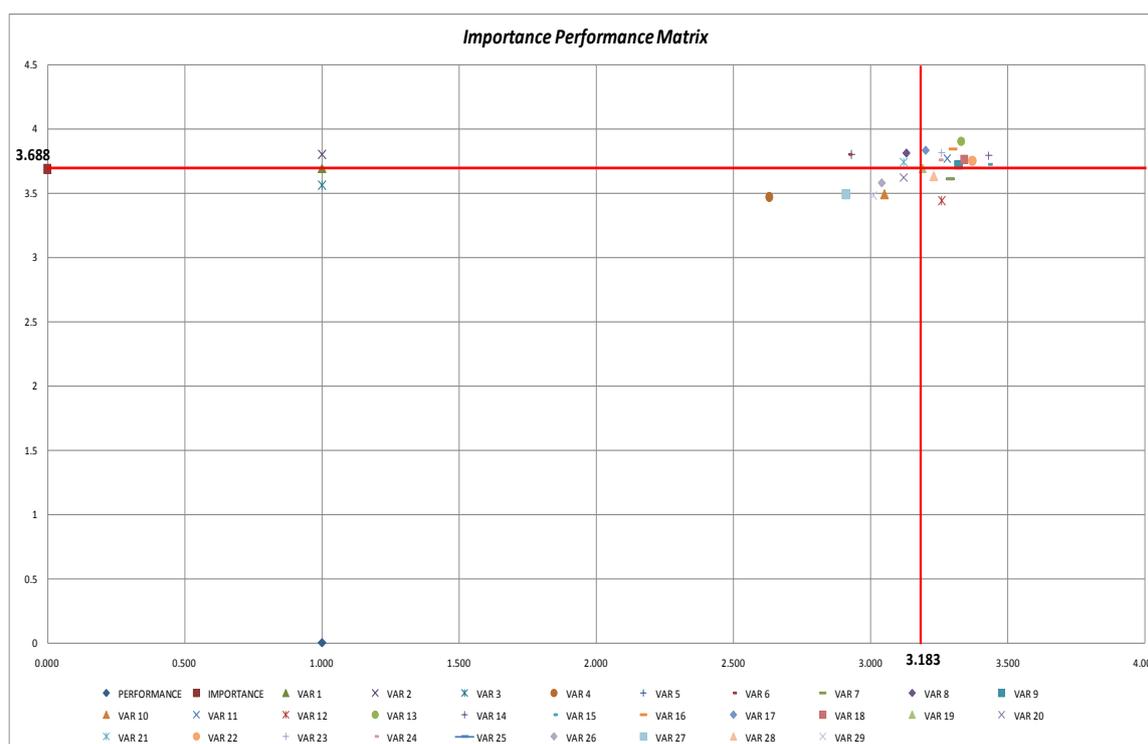
1. Hitung rata-rata skor kepentingan (\overline{NIK}_i) dan rata-rata skor kepuasan (\overline{NIK}_p) setiap atribut (nilai dari seluruh Kanwil/Kantah dirata-ratakan per atribut).
2. Hitung rata-rata dari seluruh nilai rata-rata skor kepentingan.
3. Hitung rata-rata dari seluruh nilai rata-rata skor kepuasan.
4. Plot data hasil perhitungan 1 ke Diagram Kartesius. Nilai rata-rata skor kepentingan merupakan nilai y sedangkan nilai rata-rata skor kepuasan merupakan nilai x.
5. Tarik garis sepanjang nilai hasil perhitungan 2 dan 3. Garis tersebut merupakan batas kuadran seperti terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram *Importance Performance Matrix*

3. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dari pengumpulan dan pengolahan data dengan menggunakan *Importance Performance Matrix* diperoleh hasil seperti terlihat pada Gambar 3. Rekapitulasi posisi setiap atribut kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Depok pada kuadran IPM dapat dilihat pada Tabel 1. Dari Tabel 1 terlihat bahwa ada 4 atribut yang berada pada kuadran I, 13 atribut berada pada kuadran II, 7 atribut berada pada kuadran III, dan 6 atribut berada pada kuadran IV.



Gambar 3. Peta Posisi *Importance Performance Matrix* Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Depok

Atribut-atribut yang berada di kuadran I adalah atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi menurut responden tingkat kepuasannya rendah, oleh karena itu harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut-atribut tersebut adalah kenyamanan toilet, kebersihan toilet, ketersediaan sarana informasi yang lengkap, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Atribut-atribut yang berada di kuadran II adalah atribut yang harus dipertahankan kualitas pelayanannya karena tingkat kepentingannya tinggi dan tingkat kepuasannya juga tinggi. Atribut-atribut yang berada di kuadran III dan IV adalah atribut yang menjadi prioritas terakhir untuk diperbaiki karena memiliki tingkat kepentingan rendah. Atribut-atribut yang berada di kuadran III memiliki tingkat kepuasan rendah, sedangkan atribut-atribut yang berada di kuadran IV memiliki tingkat kepuasan tinggi. Bisa dikatakan bahwa atribut-atribut di kuadran IV dilayani secara berlebihan tetapi kurang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini, usulan perbaikan akan difokuskan pada atribut-atribut yang berada pada kuadran IV. Kondisi real yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas II Depok terkait toilet adalah luas toilet yang relatif sempit, ditambah dengan adanya ember yang membuat toilet menjadi semakin sempit, jarang dibersihkan karena petugas imigrasi jumlahnya kurang dan memiliki tingkat kesibukan yang tinggi dalam melayani pembuatan paspor sehingga kurang

memperhatikan kebersihan toilet. Toilet biasanya dibersihkan hanya dua kali, yaitu sebelum dan sesudah kantor tutup. Selain itu, dari toilet seringkali tercium bau tidak sedap karena tidak ada pengharum ruangan dan ventilasi yang kurang baik. Oleh karena itu usulan perbaikannya adalah menambah tenaga honorer yang selain ditugasi membantu petugas imigrasi juga berkewajiban untuk membersihkan toilet. Pembersihan toilet harus dilakukan tidak hanya sebelum dan sesudah kantor tutup, tetapi setiap periode tertentu (misalnya 2 jam sekali) atau tergantung tingkat kepadatan pemohon paspor. Untuk memastikan bahwa toilet dibersihkan perlu dibuat lembar kendali yang harus ditandatangani oleh petugas pemeriksa dari bagian umum. Jika memungkinkan perlu dilakukan perluasan toilet serta penggunaan fasilitas toilet yang minimalis seperti penggunaan selang penyemprot sebagai pengganti ember dan gayung, perbaikan ventilasi udara, dan penggunaan pengharum ruangan.

Tabel 1. Rekapitulasi Posisi Atribut Kualitas Pelayanan pada IPM

No. Kuadran	No. Variabel	Atribut Kualitas Pelayanan
1	Var 5	Kenyamanan toilet
	Var 6	Kebersihan toilet
	Var 8	Ketersediaan sarana informasi yang lengkap
	Var 21	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi
2	Var 13	Ketepatan waktu penyelesaian paspor
	Var 16	Kesediaan petugas untuk membantu konsumen
	Var 17	Kesigapan petugas dalam membantu konsumen
	Var 23	Kejujuran petugas dalam melayani dan memberikan informasi
	Var 24	Terjamin dari penyalahgunaan data oleh petugas
	Var 11	Kelengkapan peralatan
	Var 9	Kondisi peralatan
	Var 18	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah
	Var 2	Kebersihan ruang pelayanan
	Var 22	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan Informasi
Var 14	Kesesuaian harga pembuatan paspor dengan peraturan	
3	Var 15	Kesesuaian data di paspor dengan data yang diberikan konsumen
	Var 20	Kemampuan petugas dalam mengambil foto biometrik
	Var 26	Kemudahan untuk menghubungi petugas
	Var 3	Fasilitas pendukung (Koperasi)
	Var 10	Kondisi sarana informasi
	Var 29	Tindak lanjut kritik dan saran konsumen
	Var 27	Kemudahan dalam menemukan lokasi kantor
Var 4	Kenyamanan tempat parkir	
4	Var 7	Pencahayaan ruangan
	Var 19	Kemampuan petugas dalam melakukan verifikasi data
	Var 28	Kejelasan Informasi yang disampaikan oleh petugas
	Var 1	Kenyamanan ruang pelayanan
	Var 25	Keamanan di dalam lingkungan kantor
	Var 12	Kerapihan dan kebersihan penampilan pegawai di Kantor Imigrasi

Terkait dengan ketersediaan sarana informasi yang lengkap, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kondisi real yang terjadi adalah kurangnya sarana informasi yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Depok. Selain itu, petugas imigrasi yang bertugas masih relatif baru. Usulan perbaikannya adalah membuat dinding informasi, menyediakan komputer dan membuat brosur yang memuat informasi yang lengkap mengenai pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Depok. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dapat ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan atau melakukan penempatan kembali pegawai.

4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki terkait pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Depok adalah kenyamanan toilet, kebersihan toilet, ketersediaan sarana informasi yang lengkap, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi. Keempat atribut tersebut perlu diprioritaskan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasannya rendah.
2. Kebersihan toilet dapat ditingkatkan dengan menugaskan tenaga honorer untuk membersihkan toilet dan meningkatkan intensitas pembersihan toilet disertai mekanisme pengawasan yang baik (penyediaan lembar kendali yang harus ditandatangani oleh petugas pemeriksa dari bagian umum).
3. Kenyamanan toilet dapat ditingkatkan melalui perluasan toilet serta penggunaan fasilitas toilet yang minimalis seperti penggunaan selang penyemprot sebagai pengganti ember dan gayung, perbaikan ventilasi udara, dan penggunaan pengharum ruangan.
4. Ketersediaan sarana informasi yang lengkap dapat ditingkatkan dengan membuat dinding informasi untuk membantu konsumen mendapatkan informasi, menyediakan komputer untuk menampilkan semua informasi mengenai pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Depok, dan membuat brosur yang memuat informasi yang lengkap mengenai pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Depok.
5. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dapat ditingkatkan dengan mengadakan pelatihan atau melakukan penempatan kembali pegawai yang lebih tepat.

REFERENSI

- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Jatnika, Ratna. (1998). *Pengembangan Alat Ukur Keterampilan Manajemen*. Tesis Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Bandung, Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sopian. (2010). *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Zeithaml, V.A., Leonard L.B., and Parasuraman. (1990). *Delivering Quality Service*. Collier Macmillan Publishers. London.