

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN  
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I  
KOTA PONTIANAK**

**Pardi**  
**Universitas Tanjungpura**

**Surel: pardi@fisip.untan.ac.id**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan public dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pontianak Kalimantan Barat. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif yaitu menggambarkan atas hasil analisis statistik deskriptif dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu mencari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Kepmenpan RB Tahun 2009. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey dengan alat bantu berupa kuesioner, dengan skor nilai 1 sampai 4 skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak secara keseluruhan adalah sudah baik dengan nilai sebesar **71,72775** yang berada rentang nilai **62,51 – 81,25**, sesuai kriteria pengukuran nilai IKM adalah pada kriteri baik. Artinya pelayanan terkait empat belas unsur pelayanan terkait prosedur, persyaratan, kecepatan, ketepatan, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, kepastian pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab dan kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan, kenyamanan dan keamanan pelayanan, masyarakat secara umum menilai baik. Sedangkan jika dilihat per unsur pelayanan pada pembuatan paspor maka terdapat satu unsur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat belum maksimal yaitu terkait kecepatan pelayanan. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak masih kurang cepat atau lamban, terkait dengan kecepatan pelayanan yang dirasa pemohon masih lamban, maka beberapa saran yaitu hendaknya melengkapi persyaratan pelayanan yang diminta sebelum ke Kantor Imigrasi, datang lebih awal sebelum jam kerja 08.00 WIB sehingga antrian belum banyak, melakukan pembayaran ke bank hari itu juga, sehingga paspor cepat diproses sesuai waktu yang dijanjikan yaitu 3 hari kerja.

**Kata Kunci : Pelayanan Paspor, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

**Abstract**

*This study aims to determine the Community Satisfaction Index of public services in making passports at the Class I Immigration Office in Pontianak, West Kalimantan. This type of research is descriptive qualitative. The research method used in this research is descriptive statistics that describe the results of descriptive statistical analysis by measuring the Community Satisfaction Index, which is looking for the Community Satisfaction Index Value (IKM) in accordance with the RB Kepmenpan of 2009. Data were collected using a survey method with the help of a questionnaire, with a score of 1 to 4 Likert scale. The results of this study indicate that in general the Community Satisfaction Index for passport services at the Pontianak Class I Immigration Office as a whole is already good with a value of 71.72775 which ranges from 62.51 - 81.25, according to the criteria for measuring the value of the IKM is on the criteria well. This means that services are related to fourteen service elements related to procedures, requirements, speed, accuracy, fairness of costs, suitability of costs, certainty of service, discipline of officers, responsibility and ability of officers, politeness and friendliness, comfort and safety of services, the general public assesses the good. Meanwhile, if seen per service element in making a passport, there is one service element that is felt by the community is not yet optimal, which is related to service speed. The community considers that the services provided by the Pontianak Class I Immigration Office are still not fast or slow, related to the speed of service that the applicant feels is still slow, so some suggestions are that they should complete the service requirements requested before going to the Immigration Office, arriving earlier before the office hours of 08.00 WIB so the queue has not been much, making payments to the bank that same day, so the passport is quickly processed according to the promised time of 3 working days.*

**Keywords: Passport Service, Community Satisfaction Index (IKM)**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan sektor publik, di mana masyarakat (pelanggan) berusaha untuk mencari kehadiran layanan dalam setiap interaksinya dengan penyedia jasa layanan (Zeithaml, 1996). Kehadiran layanan ini merupakan gambaran kualitas kerja organisasi publik, bilamana kualitas kerja meningkat maka pelanggannya akan merasa puas. Mengingat akan arti pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi persoalan yang senantiasa mewarnai keseharian masyarakat. Dalam berbagai media massa seperti radio, televisi, koran, dan sebagainya. Citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya

kualitas pelayanan publik tercermin pada maraknya tanggapan, keluhan dan cibiran di koran. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya korupsi, pungli atau tarikan dana di luar ketentuan yang ditetapkan, lamban kinerja petugas, banyaknya meja yang harus dilalui ketika mengurus surat IMB, paspor, sertifikat tanah, bukti kepemilikan, ketidakpastian dan lamanya tempo penyelesaian urusan dan sebagainya.

Saat ini, kondisi masyarakat telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 1998). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh

pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (KepMen PAN No. 25, 2004).

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak sebagai lembaga dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan paspor atau surat perjalanan Republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan untuk masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa pelayanan pembuatan paspor selama ini telah memiliki kemajuan terobosan-terobosan pelayanan yang pesat yaitu sistem pelayanan terpadu atau *one stop service(OSS)*. Dengan sistem *one stop service* tersebut pelayanan pembuatan paspor tidak lagi memakan waktu yang lama atau berminggu-minggu, karena apabila semua persyaratan dipenuhi maka pembuatan paspor dapat diselesaikan dalam 3 (tiga) hari kerja sejak dilakukan foto dan wawancara(sesuai SE no IMI.710.GR.01.01 Tahun 2013). Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak sebagai lembaga pemerintah yang

bergerak dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang di buat sedemikian sederhana sehingga memberi kemudahan bagi pemohon paspor. Peningkatan sarana dan prasarana pun mulai di tambah demi kenyamanan masyarakat, seperti halnya penambahan loket yang di maksudkan untuk mengurangi antrian, ruang tunggu yang ber-AC, serta menambahkan jumlah pegawai untuk melayani masyarakat yang akan mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Sejak 5 Januari Tahun 2013 Dirjen Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik telah mengeluarkan kebijakan baru dalam rangka mempercepat proses pembuatan paspor. Kebijakan tersebut yaitu penerbitan paspor tanpa tanda tangan pejabat, pelayanan "satu hari jadi" dalam pergantian paspor dan bekerjasama dengan Bank Negara Indonesia (BNI) untuk pembayaran layanan keimigrasian di seluruh kantor Imigrasi seluruh Indonesia. Kebijakan baru lainnya yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi saat ini adalah dalam pelayanan cara permohonan pembuatan paspor ada dua jenis paspor biasa (*walks in*) dan paspor biasa *Online*. Kebijakan ini semata-mata untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam permohonan paspor. Paspor biasa adalah paspor

yang cara pendaftaran pemohon datang langsung ke Kantor Imigrasi, sedangkan paspor online adalah paspor yang cara mendaftarkannya lewat internet ke situs [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id) pada Layanan Paspor *Online*. Persamaannya adalah baik paspor *walks in* dan paspor *online*, pemohon harus datang ke kantor imigrasi untuk melakukan wawancara, pengambilan sidik jari dan pengambilan pas foto. Kantor imigrasi Kelas I Pontianak menyediakan nomor antrian sekitar 200 orang pemohon per hari yang terbagi 100 orang paspor biasa, dan 100 orang paspor online. Kenyataan yang peneliti amati ternyata paspor biasa yang paling banyak diajukan oleh masyarakat. Hasil survey pendahuluan yang penulis lakukan beberapa pemohon paspor yang mengeluhkan lamanya pembuatan paspor, serta persyaratan dan prosedur pelayanan yang dirasa berbelit-belit, kemudian jam buka pelayanan yang molor dari jadwal yang ditentukan. Hal ini mengindikasikan adanya kualitas pelayanan yang belum maksimal yang diberikan kepada pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

Pelayanan yang berkualitas erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan

harapannya (*expectation*). Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Umumnya harapan adalah keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterima (Zeithaml, *et al*, 1996). Faktor-faktor yang menentukan harapan konsumen/pemakai jasa meliputi: kebutuhan pribadi (*personal needs*), pengalaman masa lampau (*past experience*), rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan iklan.

Pada umumnya organisasi publik yang bergerak dibidang jasa menyadari pentingnya persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, akan tetapi hal tersebut tidak mudah diimplementasikan oleh organisasi. Persepsi menurut Thoha (1998) merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Persepsi kualitas

pelayanan berarti persepsi persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterimanya, apakah berkualitas atau tidak.

Berdasarkan fenomena yang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengungkap bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

### **Rumusan Masalah.**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

### **Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat secara praktis maupun empiris. Manfaat secara :

- a. Praktis yaitu memberikan masukan dan evaluasi kepada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak terkait Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor.
- b. Empiris yaitu sebagai bahan acuan penelitian berikutnya terkait Indeks Kepuasan

Masyarakat pada sektor pelayanan publik.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Berdasarkan Kepmenpan tersebut ada 14 indikator yang relevan, valid, dan reliable untuk melakukan pengukuran atas Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan publik. Kemudian Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif

untuk servqual sektor publik antara lain (1) Convenience (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002) antara lain (1) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang

telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1)

*Reability* (keandalan) yaitu menilaitingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

5. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.
6. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2002) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.
7. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.
8. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan



keluhan dari pelanggan eksternal. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Responsiveness yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) Access yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.

9. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) *Credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Reliability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) *Personal attention* (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada

masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.

10. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/ pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.
11. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Professionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994)

mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

12. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan

teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Tangibles* yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko

yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) Security yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Security* yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Indeks Kepuasan Masyarakat tentang kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak berdasarkan statistik deskriptif. Yang menjadi responden penelitian ini adalah para pemohon paspor di Kantor

Imigrasi Kelas I Pontianak. Dipilih secara acak dengan kuota sebanyak 150 orang responden (sesuai ketentuan minimal sampel dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Kepmenpan No. 25 Tahun 2004). Responden yang dipilih adalah responden yang sedang mengajukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak pada bulan Juli sampai September 2015. Teknik pengumpulan data dengan metode survey dengan alat berupa angket/kuesioner. Penyebaran kuesioner ditujukan pemohon paspor yang sedang mengurus paspor.

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*. *Skala Likert* berhubungan dengan suatu pernyataan setuju tidak setuju, senang dan tidak senang, baik dan tidak baik. Responden diminta tanggapan atas pernyataan dalam kategori ordinal dalam bentuk verbal dengan jumlah kategori 4. (empat). Nilai 1 untuk kategori sangat negatif dan nilai 4 untuk kategori jawaban sangat positif terkait Indeks Kepuasan Masyarakat pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif. Data dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasar Keputusan MenPan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur

pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Nilai tersebut sebagai pengali dari IKM yaitu dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times 0.071$$

Kriteria penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur atau secara keseluruhan disajikan pada Tabel 1 berikut :

**Tabel 1.**  
**Inteprestasi Nilai IKM atas Kinerja Unsur Pelayanan**

No	Nilai IKM	Penilaian Kinerja
1	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Sangat Baik

Sumber : Berdasarkan perhitungan interval kelas.

Sedangkan untuk memudahkan inteprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dari responden harus dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus = nilai IKM pelayanan x

25. Sehingga dapat disajikan pada Tabel 2 berikut :

**Tabel 2.**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM dan Konversi Nilai Interval IKM.**

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat Tidak Baik
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Penyusunan IKM Kepmenpan No 25 Tahun 2004.

## PEMBAHASAN

### Data Responden.

Dalam penyajian data responden pada penelitian ini dikelompokkan ke dalam beberapa kriteria yaitu pengelompokkan responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan jenis paspor yang diajukan. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5 sampai dengan Tabel 8.

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Berdasarkan Tabel 5 menggambarkan bahwa pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak didominasi oleh pemohon paspor dengan rentang usia antara 26 - 35 tahun yaitu sebanyak 49 orang responden atau sebesar 32,6%, disusul pemohon paspor dengan rentang usia 16 - 25 yaitu sebanyak 43 orang responden atau 28,6%, pemohon paspor dengan rentang umur 36 - 45 tahun sebanyak

29 orang responden atau 19,4%, pemohon paspor dengan rentang usia 46 - 55 tahun sebanyak 20 orang responden atau 13,4%, dan yang terakhir pemohon paspor dengan rentang usia 56-65 sebanyak 9 orang responden atau 6%. Secara umum dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% persen pemohon paspor adalah pada usia produktif.

**Tabel 5.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

Rentang Usia Responden (Tahun)	Frekuensi	Persentase
16 - 25	43	28,60
26 - 35	49	32,60
36 - 45	29	19,40
46 - 55	20	13,40
56 - 65	9	6,00
Jumlah	150	100,00

Sumber : Peneliti, diolah. 2015.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.**

Berdasarkan Tabel 6 mendeskripsikan bahwa responden pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak berdasarkan jenis kelamin dari 150 orng responden yaitu perempuan sebanyak 63 orang responden atau 42% dan responden laki-laki sebanyak 87 orang responden atau 66%. Dengan demikian pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak pada bulan Juli sampai dengan September 2015, di dominasi oleh laki-laki.

**Tabel 6.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Umur (tahun)	Frequency	Percent
Laki-laki	87	58,0
Perempuan	63	42,0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Peneliti, diolah. 2015.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

Berdasarkan Tabel 7 mendeskripsikan bahwa pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak didominasi oleh pemohon paspor dengan tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 62 orang responden atau sebesar 41,3% dan disusul pemohon paspor dengan tingkat pendidikan Sarjana(S1) yaitu sebanyak 48 orang responden atau 32%, pemohon paspor dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 20 orang respnden atau 13,3%, pemohon paspor dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 10 orang respnden atau 6,7%, pemohon paspor dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 9 orang respnden atau 6 % dan yang terakhir pemohon paspor dengan tingkat pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 1 orang responden atau 0,7%. Secara umum dapat dikatakan bahwa lebih dari 40% persen pemohon paspor adalah minimal berpendidikan SMA/SMK.

**Tabel 7.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase
SD	10	6,7
SMP	20	13,3
SMA/SMK	62	41,3
D3	9	6,0
SARJANA(s1)	48	32,0
PASCA SARJANA	1	0,7
	150	100,00

Sumber : Peneliti, diolah. 2015.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Permohonan Paspor.**

Berdasarkan Tabel 8 mendeskripsikan bahwa pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak didominasi oleh pemohon paspor baru yaitu sebanyak 98 orang atau sebesar 65,3% dan selebihnya adalah penggantian paspor karena masa berlaku habis sebanyak 45 orang atau 30%, pemohon paspor penggantian yang dikarenakan hilang sebanyak 5 orang atau 3,3%, dan yang terakhir penggantian karena rusak sebanyak 2 orang atau 1,3%. Secara umum dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% pemohon paspor adalah pemohon paspor baru untuk keperluan perjalanan ke luar negeri.

**Tabel 8.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Permohonan Paspor**

Jenis Pengajuan Paspor	Frekuensi	Persentase
-BARU	98	65,3
-Penggantian Karena Hilang	5	3,3
-Penggantian Karena Rusak	2	1,3
-Penggantian Karena Masa Berlaku Habis	45	30,0
	150	100,00

Sumber : Peneliti, diolah. 2015.

**Hasil Skor Jawaban Responden Setiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan hasil survey IKM dengan menggunakan alat bantu kuesioner terhadap pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak yang dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September Tahun 2015 dapat dilihat pada Tabel 9 berikut ini.

**Tabel 9.**  
**Jawaban Responden terhadap 14 Unsur IKM bulan Juli – September 2015**

Unsur	Skor Jawaban Responden								Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	Frekuensi	%
U1	16	10,7	24	16,0	103	68,7	7	4,7	150	100
U2	2	1,3	16	10,7	118	78,7	14	9,3	150	100
U3	16	10,7	66	44,0	59	39,3	9	6,0	150	100
U4	13	8,7	54	36,0	75	50,0	8	5,3	150	100
U5	4	2,7	20	13,3	115	76,7	11	7,3	150	100
U6	1	7,0	7	4,7	127	84,7	15	10,0	150	100
U7	5	3,3	29	19,3	76	50,7	40	26,7	150	100
U8	2	1,3	23	15,3	105	70,0	20	13,3	150	100
U9	0	0	29	19,3	107	71,3	14	9,3	150	100
U10	1	7,0	16	10,7	118	78,7	15	10,0	150	100
U11	1	7,0	15	10,0	106	70,7	28	18,7	150	100
U12	1	7,0	15	10,0	122	81,3	12	8,0	150	100
U13	2	1,3	39	26,0	94	62,7	15	10,0	150	100
U14	0	0	4	2,7	123	82,0	23	15,3	150	100

Sumber : Peneliti, diolah 2015

**Menghitung Nilai Rata-rata Masing-masing per Unsur Pelayanan.**

Untuk mendapatkan Nilai rata-rata per unsur Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara membagi total nilai per unsur IKM terisi dengan Jumlah responden yang memberikan jawaban. Berdasarkan hasil survey semua unsur IKM terisi semua oleh responden, dengan demikian pembagiannya adalah 150 sesuai jumlah responden. Untuk mengetahui Nilai rata-rata per unsur IKM dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10.**  
**Nilai Rata-rata per unsur pelayanan pada kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.**  
Bulan Juli – September 2015

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Bobot per Unsur IKM	Nilai Rata-rata per Unsur IKM	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan (U1)	401	2,67	Baik
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	444	2,96	Baik
3	Kecepatan Pelayanan (U3)	361	2,41	Kurang Baik
4	Ketepatan pelayanan (U4)	378	2,52	Baik
5	Keadilan Pelayanan (U5)	433	2,88	Baik
6	Kewajaran Biaya Pelayanan (U6)	456	3,04	Baik
7	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U7)	451	3,01	Baik
8	Kejelasan dan Kepastian	443	2,95	Baik

	Pelayanan (U8)			
9	Kedisiplinan Petugas (9)	435	2,90	Baik
10	Tanggung jawab Petugas (U10)	447	2,98	Baik
11	Kemampuan Petugas (U11)	461	3,07	Baik
12	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U12)	445	2,96	Baik
13	Kenyamanan Pelayanan (U13)	422	2,94	Baik
14	Keamanan Pelayanan (U14)	469	3,12	Baik

Sumber : Peneliti, diolah, 2015.

Berdasarkan Tabel 10 di atas terdapat satu unsur pelayanan yang kurang baik yaitu pada unsur kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak telah menetapkan standard waktu penyelesaian paspor minimum tiga hari kerja. Namun kenyataannya janji pelayanan tersebut ada yang melebihi batas waktu yang ditentukan. Hal tersebut sebenarnya kembali lagi pada pemohon paspor, apabila syarat-syarat sudah terpenuhi semua memang tiga hari kerja paspor dapat diselesaikan asalkan prosedur dipatuhi.

Seperti yang dialami diantara satu peneliti yang kebetulan juga melakukan perpanjangan paspor pada bulan Juli 2015, dengan persyaratan sudah lengkap sesuai yang diminta, dalam sehari bisa diurus sampai foto biomedik selesai. Setelah selesai fotobiomedik baru mendapatkan kode

pembayaran ke Bank BNI, apabila hari itu juga langsung dibayar ke bank yang ditunjuk, maka tinggal tunggu tiga hari untuk mengambil paspor di Kantor Imigrasi. Yang menjadi permasalahan kebanyakan pemohon paspor tidak langsung bayar hari itu juga sehingga pembuatan paspor juga mundur, karena kantor Imigrasi akan memproses paspor setelah pemohon melakukan pembayaran. Hal lain yang menjadikan pembuatan paspor lama, adalah masih ada melalui calo yang menurut peneliti hanya bisa membantu perlengkapan saja, karena seluruh tahapan proses pembuatan paspor harus dilakukan oleh yang bersangkutan tanpa kecuali.

Hal lain yang menjadi keluhan pemohon paspor adalah terkait dengan jam buka pelayanan pagi 08.00 WIB atau siang jam 13.00 WIB, terkadang para pemohon udah mengantri banyak tetapi petugas belum datang sehingga pelayanan menjadi molor. Hal ini menggambarkan kedisiplinan petugas yang masih rendah terhadap jam pelayanan atau kepastian pelayanan khususnya terkait dengan waktu pelayanan.

#### **Menghitung Nilai Rata-rata Tertimbang Masing-Masing per Unsur Pelayanan.**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dapat diperoleh dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,071(sebagai penimbang unsur pelayanan). Hasil perhitungan secara lengkap Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel. 11.

**Tabel 11.**  
**Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur pelayanan**  
**pada kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.**  
**Bulan Juli – September 2015**

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Bobot per Unsur IKM	Nilai Rata-rata per Unsur IKM (NRR)	Nilai Rata-rata Tertimbang (NRRX0,071)
1	Prosedur Pelayanan (U1)	401	2,67	0,18957
2	Persyaratan Pelayanan (U2)	444	2,96	0,21016
3	Kecepatan Pelayanan (U3)	361	2,41	0,17111
4	Ketepatan pelayanan (U4)	378	2,52	0,17892
5	Keadilan Pelayanan (U5)	433	2,88	0,20448
6	Kewajaran Biaya Pelayanan (U6)	456	3,04	0,21584
7	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U7)	451	3,01	0,21371
8	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U8)	443	2,95	0,20945
9	Kedisiplinan Petugas (U9)	435	2,90	0,20590
10	Tanggung jawab Petugas (U10)	447	2,98	0,21158
11	Kemampuan Petugas (U11)	461	3,07	0,21797
12	Kesopana	445	2,96	0,21016



	n dan Keramahan Petugas (U12)			
13	Kenyamanan Pelayanan (U13)	422	2,94	0,20874
14	Keamanan Pelayanan (U14)	469	3,12	0,22151
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang				<b>2,86911</b>

Sumber : Peneliti, diolah, 2015.

### Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk menghitung Nilai IKM secara keseluruhan pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak dilakukan dengan cara mengalikan Jumlah NRR tertimbang dengan 25. Berdasarkan Tabel 11, diperoleh Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang IKM sebesar 2,86911, maka Nilai IKM adalah  $2,86911 \times 25 = 71,72775$ . Nilai IKM ini jika dibandingkan kriteria konversi Nilai IKM yang telah ditentukan sebelumnya ( Tabel.2 ), bahwa nilai tersebut berada pada kisaran Nilai **62,51 – 81,25** yang artinya secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak atas pelayanan pembuatan paspor sudah **baik**. Tetapi apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan masih terdapat satu unsur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat masih dibawah harapan mereka yaitu terkait dengan kecepatan pelayanan yang masih kurang cepat/lamban..

Hasil Kinerja Pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Pontianak per

Unsur Pelayanan disajikan pada Tabel 12.

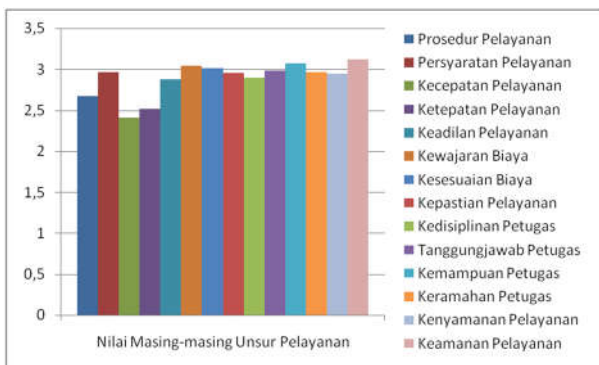
**Tabel 12.**  
**Hasil IKM pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak Per Indikator Pelayanan Bulan Juli – September 2015**

N0	Indikator Pelayanan	Hasil Pengukuran
1	Prosedur Pelayanan (U1)	Mudah
2	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (U2)	Sesuai
3	Kecepatan Pelayanan (U3)	<b>Kurang Cepat</b>
4	Ketepatan pelayanan (U4)	Tepat
5	Keadilan Pelayanan (U5)	Adil
6	Kewajaran Biaya Pelayanan (U6)	Wajar
7	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U7)	Sesuai
8	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U8)	Jelas
9	Kedisiplinan Petugas (U9)	Disiplin
10	Tanggung jawab Petugas (U10)	Tanggungjawab
11	Kemampuan Petugas (U11)	Mampu
12	Kesopanan dan Keramahan Petugas (U12)	Sopan dan ramah
13	Kenyamanan Pelayanan (U13)	Nyaman
14	Keamanan Pelayanan (U14)	Aman

Sumber : Hasil analisis per Indikator Pelayanan

Apabila disajikan dalam bentuk gambar diagram batang Indeks Kepuasan Masyarakat atas permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.

**Gambar 3.**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**  
**pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak**  
**Bulan Juli – September 2015**



### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan terkait Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak sebagai berikut :

1. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sudah baik dengan nilai sebesar **71,72775** yang berada rentang nilai **62,51 – 81,25**, sesuai kriteria pengukuran nilai IKM adalah pada kriteria baik. Artinya pelayanan terkait empat belas unsur pelayanan terkait prosedur, persyaratan, kecepatan, ketepatan, kewajaran biaya, kesesuaian biaya, kepastian pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab dan kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan, kenyamanan dan keamanan pelayanan, masyarakat secara umum menilai baik.

2. Apabila dilihat per unsur pelayanan pada pembuatan paspor maka terdapat satu unsur pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat belum maksimal yaitu terkait kecepatan pelayanan. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak masih kurang cepat atau lamban.

### Saran-Saran

Saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti terhadap perbaikan kualitas pelayanan pada kantor Imigrasi Kelas I Pontianak agar memberikan rasa kepuasan yang tinggi pada masyarakat khusus pemohon paspor adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak, minimal dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik yang dirasakan sudah baik secara umum oleh masyarakat dan terus berusaha meningkatkan dan menyempurnakan kekurangan-kekurangan yang dirasakan masyarakat terkait kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas terkait jam buka pelayanan.
2. Bagi pemohon paspor, terkait dengan kecepatan pelayanan yang dirasa pemohon masih lamban, maka sehubungan hal tersebut ada beberapa saran yaitu hendaknya melengkapi persyaratan pelayanan yang diminta sebelum ke Kantor Imigrasi, apabila ke Kantor Imigrasi datang lebih awal sebelum jam kerja 08.00 WIB sehingga antrian belum banyak, melakukan pembayaran ke bank hari itu juga, sehingga paspor cepat diproses sesuai waktu yang dijanjikan yaitu 3 hari kerja dan yang

terakhir tidak usah lewat calo karena semua tahapan sudah transparan.

3. Bagi peneliti berikutnya dapat melakukan penelitian lebih mendalam terkait IKM pada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak dengan metode pengumpulan data yang berbeda yaitu dengan wawancara mendalam ataupun *FGD(Focus Group Discussion)* kepada para pemohon paspor yang mengurus sendiri dalam pengajuan paspornya. sehingga diperoleh gambaran yang lengkap/utuh terkait pelayanan pembuatan paspor.

#### REFERENSI

- Asna, 2002. Pengaruh sikap terhadap minat berperilaku serta perilaku individu, Tesis Universitas Brawijaya, Malang.
- Batinggi, Ahmad, 1999. Manajerial Pelayanan Umum, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Caruana Albert, Arthur H. Money and Pierre R. Berthon, 2000. Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *Europen journal of Marketing*, Vol.34 No.11/12, p. 1338-1352.
- Cronin and Brady M.,2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A Hierarchical Approach, *Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3. (Jul., 2001), pp. 34-49.
- Denhardt, Janet V and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service ; serving, not Steering*, New York, ME. Sharpe. Inc,
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- . 1988. Service quality : the six criteria of good perceived service quality, *Review of Business*, Vol.9, No.3, p.10-13.
- .1990. Service Management: A Management Focus for Service Competition, Swedish School of Economics and Business Administration, p. 6-14.
- .1990b. Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The markeing and organizational Interface, *journal of Business Research*, January, Vol.20, p.3-11.
- Jasfar, Umar,2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu, Ghali Indonesia, Bogor.
- Kotler, Philip, Swee Hoo Ang, Sie Meng, Leong, dan Ching Tong Tan, 2000. Manajemen Pemasaran Perpektif Asia, Terjemahan oleh Fandy Tjiptono, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Erlangga. Jakarta.
- Miles, B.M. dan Huberman, AM. 1992. Analisa data Kualitatif(Terjemahan) oleh Rohidi CR, UI Press, Jakarta.
- Morgan, Colen and Murgatroyd, Stephen, 1994. *Total Quality Manajemen anf the School*.

- Buckingham Philadepia : Open University Press.
- Thoha, Miftah 1998. Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat, Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia, PT. Pustaka, LP3ES, Jakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, Gr.2005. Service. Quality satisfaction, Andi, Yogyakarta.
- Warrela, Y, 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Zaithaml Valarie A, 1996. Services Marketing, Edition Kesatu, Mc Graw Hill Companies Inc, Singapore.

biasa dan surat perjalanan laksana paspor.

**UU/Peraturan/Keputusan.**

- KepMen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat.
- KepMen PAN, No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam peyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public.
- Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 8 Tahun 2014 tentang paspor