

---

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG

Debby Diani Pertiwi<sup>1</sup>, Hardiyansyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, debbydp97@gmail.com

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Darma, dempo66@gmail.com

**Abstract** - Palembang Class I Immigration Office which has caused public dissatisfaction. Therefore, this study was conducted to analyze the quality of services provided by the Palembang Class I Immigration Office in terms of the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The type of research conducted by researchers is to use Descriptive Quantitative methods, namely research that aims to explain the existing phenomena by using numbers to make up individual or group [1]. From the results of research on the Quality of Service for Making Passports at the Immigration Office of Class 1 Palembang when viewed from the responses of respondents regarding Service Quality in terms of the five dimensions of Public Service Quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Guarantee (Assurance), Concern (Empathy) is still not good.

**Keywords:** service quality, immigration, passport.

**Abstrak** – Sering kali terdapat keluhan dari masyarakat terkait dengan rendahnya Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang yang menjadikan ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Palembang yang ditinjau dari dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencadarkan karakteristik individu atau kelompok [1]. Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang jika dilihat dari tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan ditinjau dari lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik, yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Kepedulian (Empathy) masih kurang baik.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, imigrasi, paspor.

### 1. Pendahuluan

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik. Oleh karena itu, dalam suatu lembaga harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting bagi suatu lembaga untuk mencapai kepuasan masyarakat, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang merupakan salah satu Kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas Keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pembuatan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor merupakan Identitas bagi kita yang akan melakukan perjalanan antar Negara. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan Internasional Karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu Negara.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, penulis ingin meneliti apakah pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 Palembang sudah dikatakan baik atau belum dengan rumusan masalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yang ditinjau dari aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy?”

Berdasarkan masalah yang disebutkan dilatar belakang, adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan judul yang penulis angkat yaitu untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.

---

## 2. Tinjauan Pustaka

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Dalam menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan, Ada beberapa dimensi yang digunakan. Salah satunya adalah Dimensi Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005: 10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan [2]. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. Tangibles, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan saranakomunikasi. Terdiri dari : (1) penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan; (2) kenyamanan tempat melakukan pelayanan; (3) kemudahan dalam proses pelayanan; (4) kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. 2. Reliability, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan. Terdiri dari : (1) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan; (2) memiliki standard pelayanan yang jelas; (3) kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; (4) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 3. Responsiveness, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Terdiri dari : (1) merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan; (2) petugas melakukan pelayanan dengan cepat; (3) petugas melakukan pelayanan dengan tepat; (4) petugas melakukan pelayanan dengan cermat. 4. Assurance, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (customer). Terdiri dari: (1) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; (2) petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; (3) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; (4) adanya kepastian syarat dan prosedur pelayanan.

5. Empathy, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Terdiri dari : (1) mendahulukan kepentingan pemohon; (2) petugas melayani dengan sikap yang ramah; (3) petugas melayani dengan sikap sopan santun; (4) petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).

## 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yang terletak di Jalan Ratu No. 1 RT 015 RW 005, Seberang Ulu, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada saat melakukan Magang selama 2 bulan yang dimulai dari 01 Februari 2018 sampai dengan 28 Maret 2018.

### 3.1 Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu :

Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet juga dapat menjadi sumber data primer jika koisioner disebarkan melalui internet [3].

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs web, internet dan seterusnya [3].

### 3.2 Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

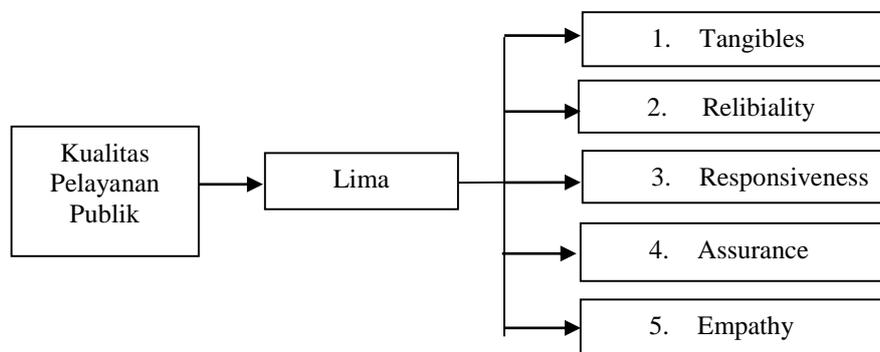
1. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu [4].

2. Pengamatan atau Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki [5].
3. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden [4].
4. Dokumentasi adalah dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seorang [4].

### 3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif Kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencadarkan karakteristik individu atau kelompok [1].

Dalam desain penelitian pelayanan pembuatan paspor ini membahas mengenai lima dimensi pelayanan publik yang dijelaskan dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Gambar 1 Desain kerangka berfikir

Dalam bagan diatas dijelaskan bahwa yang mengacu pada perumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya yang berkaitan dengan lima dimensi pelayanan publik.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Pada kuesioner penelitian ini, angka jawaban responden tidak dimulai dari angka 0, melainkan dari angka 1 hingga 5. Oleh karena itu angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 6 hingga 41 dengan rentang 35. Dalam penelitian ini digunakan kriteria 3 kotak (three box method), maka rentang sebesar 35 akan dibagi 3 dan menghasilkan rentang sebesar 11,67 dibulatkan 12,00. Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan indeks persepsi konsumen terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini (Ferdinand, 2006:292), yaitu sebagai berikut:

30,00 – 41,00 = Tinggi

18,00 – 29,99 = Sedang

6,00 – 17,99 = Rendah

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible)

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangible)

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Petugas berpenampilan rapi dan profesional dalam melayani pemohon	1	1	11	16	12	160	32.00	Tinggi
2	Tempat pelayanan nyaman dan bersih	2	4	9	17	9	150	30.00	Tinggi

3	Petugas memberi petunjuk untuk membuat paspor	0	6	8	20	7	151	30.20	Tinggi
4	Petugas memudahkan proses pembuatan paspor	1	3	14	17	6	147	29.40	Sedang
5	Petugas menggunakan peralatan yang modern	2	4	12	17	6	144	28.80	Sedang
Jumlah							752		
Indeks X1							150.4	30.08	Tinggi

Sumber: Data primer yang di olah2018

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai Bukti Fisik adalah sebagai berikut:

- Indikator 1  
 $\text{Nilai Indeks} = [(1 \times 1) + (1 \times 2) + (11 \times 3) + (16 \times 4) + (12 \times 5)] / 5 = 32.00$
- Indikator 2  
 $\text{Nilai Indeks} = [(2 \times 1) + (4 \times 2) + (9 \times 3) + (17 \times 4) + (9 \times 5)] / 5 = 30.00$
- Indikator 3  
 $\text{Nilai Indeks} = [(0 \times 1) + (6 \times 2) + (8 \times 3) + (20 \times 4) + (7 \times 5)] / 5 = 30.20$
- Indikator 4  
 $\text{Nilai Indeks} = [(1 \times 1) + (3 \times 2) + (14 \times 3) + (17 \times 4) + (6 \times 5)] / 5 = 29.40$
- Indikator 5  
 $\text{Nilai Indeks} = [(2 \times 1) + (4 \times 2) + (12 \times 3) + (17 \times 4) + (6 \times 5)] / 5 = 28.80$
- Bukti fisik (X1)  
 $\text{Nilai Indeks} = (32.00 + 30.00 + 30.20 + 29.40 + 28.80) / 5 = 30.08$

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan adanya penilaian setuju yang tinggi terhadap Bukti Fisik (Tangible) seperti, petugas berpenampilan rapi dan profesional dalam melayani pemohon, tempat pelayanan yang nyaman dan bersih, petugas cukup memudahkan pemohon dalam proses pembuatan paspor pada Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 30.08.

Indeks Responden Mengenai Keandalan (Reliability)

Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (Reliability)

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan	5	6	10	17	3	130	26.00	Sedang
2	Petugas melayani dengan jelas	2	7	8	19	5	141	28.20	Sedang
3	Petugas mampu dan ahli menggunakan peralatan dalam pelayanan	4	2	11	18	6	143	28.60	Sedang
Jumlah							414		
Indeks X1							82.8	27.60	Sedang

Sumber: Data primer yang di olah2018

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai Keandalan adalah sebagai berikut:

- Indikator 1  
 $\text{Nilai Indeks} = [(5 \times 1) + (6 \times 2) + (10 \times 3) + (17 \times 4) + (3 \times 5)] / 5 = 26.00$
- Indikator 2  
 $\text{Nilai Indeks} = [(2 \times 1) + (7 \times 2) + (8 \times 3) + (19 \times 4) + (5 \times 5)] / 5 = 28.20$
- Indikator 3  
 $\text{Nilai Indeks} = [(4 \times 1) + (2 \times 2) + (11 \times 3) + (18 \times 4) + (6 \times 5)] / 5 = 28.60$
- Keandalan (X1)  
 $\text{Nilai Indeks} = (26.00 + 28.20 + 28.60) / 3 = 27.60$

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap aspek Keandalan (Reliability) seperti, petugas cukup dapat diandalkan dalam menangani

masalah pelayanan dan cukup mampu dan ahli menggunakan peralatan dalam Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, dengan nilai indeks yang sedang yaitu sebesar 27.60.

Indeks Responden Mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Petugas merespon setiap ada yang ingin mendapatkan pelayanan	2	4	11	20	4	143	28.60	Sedang
2	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	2	5	14	17	3	137	27.40	Sedang
3	Petugas melakukan pelayanan dengan cermat	1	3	16	17	4	143	28.60	Sedang
4	Semua keluhan pemohon direspon oleh petugas	3	2	14	16	6	143	28.60	Sedang
Jumlah							566		
Indeks X1							113.2	28.30	Sedang

Sumber: Data primer yang di olah2018

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai Daya Tanggap adalah sebagai berikut:

- Indikator 1  

$$\text{Nilai Indeks} = [(2 \times 1) + (4 \times 2) + (11 \times 3) + (20 \times 4) + (4 \times 5)] / 5 = 28.60$$
- Indikator 2  

$$\text{Nilai Indeks} = [(2 \times 1) + (5 \times 2) + (14 \times 3) + (17 \times 4) + (3 \times 5)] / 5 = 27.40$$
- Indikator 3  

$$\text{Nilai Indeks} = [(1 \times 1) + (3 \times 2) + (16 \times 3) + (17 \times 4) + (4 \times 5)] / 5 = 28.60$$
- Indikator 4  

$$\text{Nilai Indeks} = [(3 \times 1) + (2 \times 2) + (14 \times 3) + (16 \times 4) + (6 \times 5)] / 5 = 28.60$$
- Daya tanggap (X1)  

$$\text{Nilai Indeks} = (28.60 + 27.40 + 28.60 + 28.60) / 4 = 28.30$$

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kesetujuan yang cukup baik terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) seperti, petugas cukup merespon pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas cukup melakukan pelayanan dengan cepat tepat dan cermat, dan cukup merespon semua keluhan dari pemohon atas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yaitu dengan nilai indeks yang sedang sebesar 28.30

Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (*Assurance*)

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pembuatan paspor	4	9	12	13	3	125	25.00	Sedang
2	Biaya pembuatan paspor standar	5	8	15	9	4	122	24.40	Sedang
3	Petugas memberikan syarat dan prosedur yang jelas	2	5	16	12	6	138	27.60	Sedang
Jumlah							385		
Indeks X1							77	25.67	Sedang

Sumber: Data primer yang di olah2018

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai Jaminan adalah sebagai berikut :

- Indikator 1

- Nilai Indeks =  $[(4 \times 1) + (9 \times 2) + (12 \times 3) + (13 \times 4) + (3 \times 5)] / 5 = 25.00$
2. Indikator 2  
Nilai Indeks =  $[(5 \times 1) + (8 \times 2) + (15 \times 3) + (9 \times 4) + (4 \times 5)] / 5 = 24.40$
3. Indikator 3  
Nilai Indeks =  $[(2 \times 1) + (5 \times 2) + (16 \times 3) + (12 \times 4) + (6 \times 5)] / 5 = 27.60$
4. Keandalan (X1)  
Nilai Indeks =  $(25.00 + 24.40 + 27.60) / 3 = 25.67$

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap aspek Jaminan (*Assurance*) seperti, petugas cukup memberikan jaminan tepat waktu dalam pembuatan paspor, biaya paspor yang cukup standar, dan petugas cukup dapat memberikan syarat dan prosedur yang jelas terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yaitu dengan nilai indeks yang sedang sebesar 25.67.

#### Indeks Tanggapan Reponden Mengenai Kepedulian (*Empathy*)

Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian (*Empathy*)

No	Indikator	Skor					Jml	Indeks	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS			
1	Petugas mendahulukan kepentingan pemohon	3	6	15	14	3	131	26.20	Sedang
2	Petugas melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun	1	4	15	17	4	142	28.40	Sedang
3	Petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan	3	5	14	16	3	134	26.80	Sedang
4	Petugas menghargai setiap pemohon	1	3	13	18	6	148	29.60	Sedang
Jumlah							555		
Indeks X1							111	27.75	Sedang

Sumber: Data primer yang di olah 2018

Perhitungan indeks tanggapan responden mengenai Kepedulian (*Empathy*). adalah sebagai berikut:

1. Indikator 1  
Nilai Indeks =  $[(3 \times 1) + (6 \times 2) + (15 \times 3) + (14 \times 4) + (3 \times 5)] / 5 = 26.60$
2. Indikator 2  
Nilai Indeks =  $[(1 \times 1) + (4 \times 2) + (15 \times 3) + (17 \times 4) + (4 \times 5)] / 5 = 28.40$
3. Indikator 3  
Nilai Indeks =  $[(3 \times 1) + (5 \times 2) + (14 \times 3) + (16 \times 4) + (3 \times 5)] / 5 = 26.80$
4. Indikator 4  
Nilai Indeks =  $[(1 \times 1) + (3 \times 2) + (13 \times 3) + (18 \times 4) + (6 \times 5)] / 5 = 29.60$
5. Empathy (X1)  
Nilai Indeks =  $(26.60 + 28.40 + 26.80 + 29.60) / 4 = 27.75$

Tanggapan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan Kepedulian (*Empathy*) seperti, sebagian petugas cukup mendahulukan kepentingan pemohon, petugas cukup melayani dengan sikap yang ramah dan sopansantun, tidak membeda-bedakan dan cukup menghargai setiap pemohon yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yaitu, dengan nilai indeks yang sedang sebesar 27.75.

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka dapat dilihat Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang yang ditinjau dari lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), Sebagian besar responden memberikan tanggapan adanya penilaian setuju yang tinggi terhadap Bukti Fisik (*Tangible*) pada Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, dengan nilai indeks yang tinggi sebesar 30.08. Artinya tanggapan responden menunjukkan pengakuan yang baik mengenai kondisi Bukti Fisik (*Tangible*). Hal ini didukung oleh adanya kondisi fasilitas fisik yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi tersebut yang

---

berupa kondisi peralatan, gedung, dan fasilitas, serta kenyamanan ruang tunggu yang bersih, sejuk, dan dilengkapi dengan AC, TV, CCTV dan lain sebagainya sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pemohon pembuat paspor. Kerapian penampilan petugas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang menunjukkan bahwa petugas dapat berpenampilan bersih dan rapi.

Namun demikian ada beberapa responden menyatakan bahwa kondisi WC yang ada di kantor tersebut kurang bersih dan sangat berbau.

2. **Kehandalan (*Reliability*)**, Sebagian besar responden memberikan tanggapan terhadap aspek Kehandalan (*Reliability*) atas Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, dengan nilai indeks yang sedang yaitu sebesar 27.60. Artinya responden mendapatkan pelayanan yang kurang handal atau baik oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Kondisi demikian cukup handalnya petugas dalam menangani masalah pelayanan dari pemohon paspor, cukup jelasnya pelayanan yang diberikan oleh petugas dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan. Beberapa petugas juga banyak yang belum cukup handal dalam menggunakan peralatan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**, Sebagian besar responden memberikan tanggapan persetujuan yang cukup baik terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) dari pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yaitu dengan nilai indeks yang sedang sebesar 28.30. Artinya responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap ketanggapan yang diberikan oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Hal ini ditunjukkan oleh petugas yang cukup merespon setiap pemohon yang ingin membuat paspor, ketanggapan dari petugas yang menanyakan keluhan pemohon sehingga cukup memudahkan pemohon dalam membuat paspor. Namun kesiapan petugas tampak kurang cepat dan cermat dalam melakukan pelayanan.
4. **Jaminan (*Assurance*)**, Sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap aspek Jaminan (*Assurance*) atas Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, yaitu dengan nilai indeks yang sedang sebesar 25.67. Artinya responden menilai adanya jaminan yang cukup baik yang diberikan oleh pihak petugas Pelayanan Pembuatan paspor. Hal ini dikarenakan prosedur yang panjang sehingga memakan waktu yang cukup lama, kepastian waktu untuk penyelesaian pembuatan paspor cukup jelas. Tingginya jumlah pemohon juga menjadi masalah tersendiri yang menjadikan pelayanan pembuatan paspor semakin lambat. Selain itu, masyarakat banyak mengeluh tentang banyaknya praktik percaloan, birojasa maupun oknum lain yang seringkali tidak bertanggung jawab, dan yang paling menjadi keluhan masyarakat adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon dalam pembuatan paspor  
Namun seringkali dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu, sehingga biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon menjadi sangat tinggi dari biaya yang telah ditetapkan.
5. **Kepedulian (*Empathy*)**, Sebagian besar responden memberikan tanggapan kepedulian (*Empathy*) yang cukup baik atas Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, dengan nilai indeks yang sedang sebesar 27.75. Artinya responden menilai adanya kepedulian yang cukup baik terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Hal ini dapat dilihat dari beberapa petugas yang mendahulukan kepentingan pemohon dan cukup ramah dan sopan dalam memberi pelayanan. Beberapa petugas juga memberi pelayanan dengan tidak membedakan, dan juga cukup menghargai setiap pemohon yang membuat paspor.

## 5. Kesimpulan dan Sara

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang jika dilihat dari tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan ditinjau dari lima dimensi Kualitas Pelayanan Publik, yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*) masih kurang baik. Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 
1. **Bukti Fisik (Tangible)**  
Bukti fisik (Tangible) pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sudah dikatakan baik.
  2. **Kehandalan (Reliability)**  
Kehandalan (Reliability) pada Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang cukup baik.
  3. **Daya Tanggap (Responsiveness)**  
Daya tanggap (Responsiveness) dari pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang cukup baik.
  4. **Jaminan (Assurance)**  
Jaminan (Assurance) pada Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang cukup baik.
  5. **Kepedulian (Empathy)**
  6. **Kepedulian (Empathy)** pada Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang cukup baik.

## **5.2 Saran**

1. Seharusnya petugas lebih memperhatikan gedung wc, serta kebersihan dan kewangian wc tersebut.
2. Petugas seharusnya lebih handal menangani masalah dari pemohon dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan.
3. Petugas harus lebih merespon dengan cepat keluhan dari pemohon dalam membuat paspor.
4. Calo atau birojasa pelayanan agar dapat diatasi dengan baik sehingga tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan seperti penyeragaman biaya dan waktu pelayanan.

## **Referensi**

- [1] A. R. Syaumsudin and Damayanti, Metode penelitian pendidikan bahasa, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- [2] Herdiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- [3] U. Sekaran, Research methods for business Edisi I, Jakarta: Selemba Empat, 2011.
- [4] Sugiyono, Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [5] A. Achmadi and C. Narbuko, Metode penelitian, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.