
ANALISIS KEPUASAN PEMOHON TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

¹Selipi Martiana, ²Mukran Roni

¹Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, selpimartiana1998@gmail.com

²Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Bina Darma, mukranmukran@gmail.com

Abstract - The purpose of this study is to find out the analysis of the applicant's satisfaction with the facilities and services at the TPI Palembang Class I Immigration Office. The method in this study using quantitative descriptive is used to provide a clear picture of the analysis of the applicant's satisfaction with the facilities and services at the TPI Palembang Class I Immigration Office. The sample in this study was the applicant at the Palembang Immigration Class I Office, totaling 33 people. The analysis used in this research is descriptive analysis, to measure the analysis of the applicant's satisfaction with the facilities and services at the TPI Palembang Class I Immigration Office. The results obtained tangible or physical evidence including facilities and infrastructure as well as the sophistication of service equipment. Reliability (reliability) is the ability of the apparatus in providing services that have been promised. Responsiveness (responsiveness) is the willingness of service providers to help service users and provide services quickly. Assurance assesses the quality of service by looking at the ability of service providers in providing services so that service users feel safe and can trust the apparatus. Emphaty (empathy) is the ability of the apparatus to pay attention to service users.

Keyword: Satisfaction, Amenities, Service.

Abstrak - Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui analisis kepuasan pemohon terhadap fasilitas dan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai analisis kepuasan pemohon terhadap fasilitas dan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Sampel dalam penelitian adalah pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, yang berjumlah 33 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, untuk mengukur analisis kepuasan pemohon terhadap fasilitas dan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Hasil penelitian didapatkan *tangible* atau bukti fisik meliputi sarana dan prasarana serta kecanggihan peralatan pelayanan. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan aparatur dalam menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan. *Responsiveness* (daya tangap) merupakan kerelaan penyedia layanan dalam menolong pengguna layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. *Assurance* (jaminan) menilai kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan agar pengguna layanan merasa aman dan dapat percaya kepada aparatur. *Emphaty* (empati) merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan perhatian terhadap pengguna layanan.

Kata kunci: Kepuasan, Fasilitas, Pelayanan.

1. Pendahuluan

Kantor imigrasi adalah Lembaga yang memberikan jasa pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang merupakan kantor yang bertugas di bidang-bidang keimigrasian, seperti memberikan pelayanan pembuatan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor adalah identitas bagi kita yang ingin melakukan perjalanan ke luar

negeri. Paspor digunakan untuk perjalanan Internasional ketika memasuki perbatasan suatu negara paspor tersebut ditunjukkan dengan petugas perbatasan. Pembuatan paspor merupakan jenis layanan publik yang tidak dapat disediakan dengan melalui mekanisme pasar atau hanya dapat dilakukan oleh instansi pemerintah yang berwenang salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Jasa yang tidak dapat disediakan oleh mekanisme pasar dikategorikan ke dalam barang publik.

Berdasarkan observasi penelitian saya, kepuasan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dalam memberikan pelayanan masih belum cukup maksimal karena masyarakat merasa kurang puas terhadap layanan yang diterima. Dalam menilai seberapa puasny pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, menggunakan beberapa dimensi ialah :

- 1) *Tangibles* , menggambarkan fasilitas fisik,perlengkapan, dan personalia serta kehadiran para pengguna.
- 2) *Reliability*, merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- 3) *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
- 4) *Assurance*, merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
- 5) *Emparty*, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya [1].

2.2 Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesutu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen [2]. “Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja” [3].

2.3 Pelayanan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan” [4]. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain [5],

2.4 Imigrasi

Keimigrasian menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian (selanjutnya disebut UU No.6 tahun 2011 tentang keimigrasian pasal 1 ayat 1) adalah Hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara [6]. Berikut ini adalah penjelasan mengenai Imigrasi: Imigrasi adalah perpindahan dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat atau negara lainnya [7]. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Imigrasi adalah perpindahan seseorang dari dalam suatu tempat atau negeri ke negeri lainnya. Imigrasi merujuk

pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran. Sedangkan imigran itu sendiri adalah orang yang melakukan Imigrasi atau orang yang melakukan perpindahan dalam satu negara ke negara lain.

2.5 Paspor

Paspor merupakan suatu dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat bagi penduduk asli ataupun penduduk asing yang berfungsi untuk melakukan perjalanan keluar negeri dalam hal meninggalkan Negara yang bersangkutan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1992 menjelaskan Tentang Keimigrasian Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara [8].

Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan terkadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Ada kalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu. Sebagai contoh, dahulu pemegang paspor Indonesia sempat dilarang berkunjung ke negara Israel dan Taiwan.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudin ditrik kesimpulannya [9]. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan Kantor Imigras Kelas I TPI Palembang, yang berjumlah 33 orang.

3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah dengan metode *total sampling*, yaitu sebanyak 33 orang. Alasan mengambil *total sampling* karena jumlah populasi yang kurang dari 100, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya [10].

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Jenis Kelamin

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang merupakan kantor layanan publik yang melayani semua lapisan masyarakat sehingga memungkinkan bahwa konsumen yang berkepentingan bervariasi dalam jenis kelaminnya. Komposisi responden menurut jenis kelamin disajikan pada Tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	15	45,5
Wanita	18	54,5
Total	33	100

sumber : Data isian Responden

4.1.2 Umur

Dengan variatifnya responden yang berkepentingan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, maka akan memungkinkan responden juga bervariasi berdasarkan umur. Di sisi konsumen suatu layanan publik, umur seringkali menjadi penentu atas tindakan atau keputusan atau perilaku berkaitan dengan suatu barang atau jasa. Tabulasi umur responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
17-24 Tahun	14	42,4
25-34 Tahun	16	48,5
35-49 Tahun	3	9,1
Total	33	100

Sumber : Data isian biodata responden

4.1.3 Pendidikan

Dalam hal pembuatan paspor, tingkat pendidikan seseorang sangat berpengaruh, hal ini dikarenakan paspor yang identik dengan negara lain. Tingkat pendidikan sangat menentukan tingkah laku serta tata cara berkomunikasi seseorang. Tabulasi responden mengenai pendidikan terakhir adalah berikut ini:

Table 3. Jumlah Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD	1	3,0
SMP	5	15,2
SMA	14	42,4
Perguruan Tinggi	13	39,4
Total	33	100

Sumber : Data isian biodata responden

4.1.4 Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mempengaruhi kepentingan seseorang dalam pembuatan paspor. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk jasa. Tabulasi responden mengenai pekerjaan disajikan berikut ini:

Tabel 4. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	1	3,0
PNS	5	15,2
Swasta	14	42,4
Wiraswasta	13	39,4
Total	33	100

Sumber : Data isian biodata responden

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa pekerjaan sebagian responden adalah sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 1 orang atau 3,0%, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 5 orang atau 15,2%, yang pekerjaannya sebagai pegawai swasta sebanyak 14 orang atau 42,4%, dan responden yang pekerjaannya wiraswasta atau usahawan sebanyak 13 orang atau 39,4%. Menurut hasil wawancara dari salah satu pegawai mengatakan bahwa banyaknya pemohon paspor dari pegawai swasta dan usahawan disebabkan karena banyak pegawai swasta dan usahawan banyak melakukan bisnis keluar negeri.

4.1.5 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Nyata Atau *Tangibles*

Tabulasi responden mengenai kepuasan pemohon berdasarkan nyata atau *tangibles* disajikan berikut ini:

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Menurut Nyata atau Tangibles

No	Pernyataan	Jawaban				Rata-Rata
		STM	TP	P	SM	
1	Ruang tunggu dalam ruangan pada kantor imigrasi	17 (51,5%)	3 (9,1%)	3 (9,1%)	10 (30,3%)	2.23
2	Ruang tunggu luar ruangan pada kantor imigrasi	18 (54,5%)	4 (12,1%)	3 (9,1%)	8 (24,2%)	2.03
3	Petugas memudahkan proses pembuatan paspor	13 (39,4%)	2 (6,1%)	6 (18,2%)	12 (36,4%)	2.60
4	Kondisi toilet/Wc yang tersedia	19 (57,6%)	2 (6,1%)	4 (12,1%)	8 (24,2%)	2.07
5	Tempat pelayanan nyaman dan bersih	14 (42,4%)	-	2 (6,1%)	17 (51,5%)	2.57
6	Tempat parkir yang tersedia pada kantor imigrasi	16 (48,5%)	8 (24,2%)	-	9 (27,3%)	2.13
7	Kursi roda yang disediakan	15 (51,5%)	3 (9,1%)	3 (9,1%)	10 (30,3%)	2.23

Sumber : Peneliti, 2020

Memperlihatkan bahwa nilai rerata terkecil adalah sebesar 2,03 di butir pertanyaan tentang ruang tunggu luar ruangan pada kantor imigrasi. Sedangkan nilai rerata terbesar adalah sebesar 2,60 di butir pertanyaan tentang petugas memudahkan proses pembuatan paspor. Hal ini mengindikasikan bahwa ruang tunggu luar ruangan pada kantor imigrasi belum maksimal namun di sisi lain petugas memudahkan proses pembuatan paspor sebagai bentuk *tangibles* yang sudah cukup baik.

4.1.6 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Keandalan atau *Reliability*

Tabulasi responden mengenai kepuasan pemohon berdasarkan keandalan atau *reliability* disajikan berikut ini:

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Menurut Keandalan atau *Reliability*

No	Pernyataan	Jawaban				Rata-Rata
		STM	TP	P	SM	
1	Petugas melayani dengan jelas	19 (57,6%)	2 (6,1%)	4 (12,1%)	8 (24,2%)	2.03
2	Petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan Kantor imigrasi	14 (42,4%)	-	2 (6,1%)	17 (51,5%)	2.67
3	memberikan informasi tentang layanan bagi pemohon	16 (48,5%)	8 (24,2%)	-	9 (27,3%)	2.06
4	Sebelum melakukan pelayanan petugas meberikan penjelasan tentang layanan paspor yang akan diberikan	17 (51,5%)	3 (9,1%)	3 (9,1%)	10 (30,3%)	2.18

Sumber : Peneliti, 2020

Hal ini memperlihatkan bahwa nilai rerata terkecil adalah sebesar 2,03 di butir pertanyaan tentang petugas melayani dengan jelas. Sedangkan nilai rerata terbesar adalah sebesar 2,67 di butir pertanyaan tentang petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan.

4.1.7 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Daya Tanggap atau *Responsiveness*

Tabulasi responden mengenai kepuasan pemohon berdasarkan daya tanggap atau *responsiveness* disajikan berikut ini:

Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Menurut Daya Tanggap atau *Responsiveness*

No	Pernyataan	Jawaban				Rata-Rata
		STM	TP	P	SM	
1	Petugas merespon setiap ada yang ingin mendapatkan layanan	18 (54,5%)	4 (12,1%)	3 (9,1%)	8 (24,2%)	2.03
2	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat	13 (39,4%)	2 (6,1%)	6 (18,2%)	12 (36,4%)	2.52
3	Semua keluhan pemohon direspon oleh petugas	19 (57,6%)	2 (6,1%)	4 (12,1%)	8 (24,2%)	2.03
4	Petugas memberikan arahan atas keluhan pemohon	13 (39,4%)	1 (3,0%)	2 (6,1%)	17 (51,5%)	2.70

Sumber : Peneliti, 2020

Hal ini memperlihatkan bahwa nilai rerata terkecil adalah sebesar 2,03 di butir setiap ada yang ingin mendapatkan layanan dan petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Sedangkan nilai rerata terbesar adalah sebesar 2,70 di butir pertanyaan tentang petugas memberikan arahan atas keluhan pemohon

4.1.8 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Kepastian atau *Assurance*

Tabulasi responden mengenai kepuasan pemohon berdasarkan kepastian atau *assurance* disajikan berikut ini:

Tabel 8. Distribusi Jawaban Responden Menurut Kepastian atau *Assurance*

No	Pernyataan	Jawaban				Rata-Rata
		STM	TP	P	SM	
1	Keamanan tempat parkir yang disediakan	20 (60,6%)	8 (15,2%)	-	8 (24,2%)	1.88
2	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pembuatan paspor	14 (42,4%)	4 (12,1%)	4 (12,1%)	11 (33,3%)	2.36
3	Biaya pembuatan paspor standar	16 (48,5%)	4 (12,1%)	5 (15,2%)	8 (24,2%)	2.15
4	Petugas memberikan syarat dan prosedur yang jelas	19 (57,6%)	-	4 (12,1%)	10 (30,3%)	2.15

Sumber : Peneliti, 2020

Hal ini memperlihatkan bahwa nilai rerata terkecil adalah sebesar 1,88 di butir pertanyaan tentang keamanan tempat parkir yang disediakan. Sedangkan nilai rerata terbesar adalah sebesar 2,36 di butir pertanyaan tentang petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pembuatan paspor.

4.1.9 Analisis Kepuasan Pemohon Berdasarkan Empati atau *Emphaty*

Tabulasi responden mengenai kepuasan pemohon berdasarkan empati atau *emphaty* disajikan berikut ini:

Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Menurut Empati atau *Emphaty*

No	Pernyataan	Jawaban				Rata-Rata
		STM	TP	P	SM	
1	Petugas mendahulukan kepentingan pemohon	16 (48,5%)	6 (18,2%)	4 (12,1%)	7 (21,2%)	2.06
2	Petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan	18 (54,5%)	2 (6,1%)	2 (6,1%)	11 (33,3%)	2.18
3	Petugas menghargai setiap pemohon	16 (48,5%)	4 (12,1%)	5 (15,2%)	8 (24,2%)	2.15
4	Perhatian petugas terhadap pemohon yang berkebutuhan khusus	19 (57,6%)	-	4 (12,1%)	10 (30,3%)	2.15

Sumber : Peneliti, 2020

Hal ini memperlihatkan bahwa nilai rerata terkecil adalah sebesar 2,06 di butir pertanyaan tentang petugas mendahulukan kepentingan pemohon. Sedangkan nilai rerata terbesar adalah sebesar 2,18 di butir pertanyaan tentang petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Tangible

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sebagai penyelenggara pelayanan di Unit Layanan Paspor. Unit Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang merupakan unit layanan khusus yang melayani pelayanan paspor yang lokasinya terlepas dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus. Pada Unit Layanan Paspor terdapat sarana dan prasarana sebagai bukti bahwa terselenggaranya pelayanan yang layak dan memadai. Untuk menilai kualitas pelayanan di Unit Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dari dimensi *tangible* peneliti menggunakan indikator tampilan sarana dan prasarana pelayanan dan kecanggihan peralatan pelayanan.

Indikator prasarana merupakan melihat segala sesuatu yang berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan yakni berupa bangunan atau ruangan. Temuan dari indikator ini adalah bahwa letak Unit Layanan Paspor berada didalam bangunan. Ruangannya memang terbatas, dan tidak terlalu besar. Peneliti melihat ketika ramai oleh pemohon ruangan tampak padat. Selain itu tidak ada fasilitas pendukung disekitar lokasi seperti bank atau booth pembayaran sehingga dirasa menyulitkan pemohon paspor.

4.2.2 Reliability(Kehandalan)

Pada dimensi ini peneliti menggunakan beberapa indikator untuk menilainya. Indikator pertama yakni kemampuan aparatur pelayanan, indikator ini melihat performa kerja aparatur dalam melayani pemohon paspor. Aparatur Unit Layanan Paspor merupakan aparatur dari Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang di rolling dua minggu sekali atau sesuai ketentuan untuk melayani di Unit Layanan Paspor. Aparatur terlihat sudah mampu dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik.

Aparatur Unit Layanan Paspor bekerja sesuai *jobdesc* dan tidak ada tumpang tindih pekerjaan. Didukung juga dengan kepuasan pemohon paspor terkait kehandalan aparatur dalam melayani. Pemohon paspor merespon positif, mereka merasa dilayani dengan baik, dan cepat dalam memberikan pelayanan. Selain itu didukung dengan adanya kegiatan evaluasi yang dilakukan, evaluasi berpengaruh pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan.

4.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan temuan data dilapangan ketanggapan aparatur dalam melayani keluhan dapat dinyatakan sudah tanggap. Banyak pemohon paspor yang masih bingung dengan sistem antrian

online, sehingga tak jarang juga ada pemohon yang datang ke Unit Layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang tanpa membawa bukti antrian online. Dari situ peneliti melihat, bahwa aparatur langsung memberikan bantuan, tidak hanya aparatur di dalam kantor saja namun juga security yang berjaga membantu untuk menjelaskan dan mendaftarkan pemohon yang kesulitan dengan system antrian online. Selain itu aparatur juga sudah mampu menjawab keluhan pemohon paspor baik masalah teknis dan prosedur. Selain itu peneliti juga melakukan observasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang di Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi, yang mana bidang tersebut merupakan yang membawahi segala informasi tentang keimigrasian, termasuk juga menangani pertanyaan dan keluhan pemohon via social media.

4.2.4 Assurance (Jaminan)

Indikator yang pertama yakni jaminan keterjangkauan lokasi pelayanan. Lokasi Unit Layanan Paspor. Pemilihan tempat tersebut atas dasar lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu juga berada didalam pusat perbelanjaan yang sering dikunjungi oleh masyarakat, sehingga lebih mendekatkan masyarakat. Lokasi Unit Layanan Paspor memang strategis, selain itu akses yang mudah dan di dalam pusat perbelanjaan membawa keuntungan tersendiri, karena secara tidak langsung pemohon juga dapat menikmati fasilitas di dalam pusat perbelanjaan tersebut, misalnya area parker yang luas. Selanjutnya, dari hasil wawancara banyak masyarakat yang menyatakan bahwa lokasi Unit Layanan Paspor sangat mudah dijangkau.

4.2.5 Empaty (Empati)

Dimensi *emphaty* merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan perhatian terhadap pengguna layanan. Dalam dimensi ini digunakan indikator untuk menilai dimensi *emphaty* yakni sikap aparatur dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan komunikasi aparatur dengan pelayanan, aparatur”.

Pada indikator utama terkait dengan sikap aparatur adalah sikap ramah, sopan dan melayani dengan sepenuh hati. Berdasarkan dengan hasil temuan dilapangan aparatur sudah memenuhi indikator tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan ketika memberikan pelayanan aparatur tidak lupa untuk selalu senyum, sapa dan salam. Termasuk juga security yang berjaga di depan yang berhadapan pertama kali dengan pemohon paspor dengan sigap dan ramah menyambut pemohon paspor dan langsung menanyai apa keperluan yang dibutuhkan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) meliputi sarana dan prasarana serta kecanggihan peralatan pelayanan. Pada dimensi ini terdapat banyak kekurangan, berdasarkan temuan data dilapangan, kekurangan tersebut yakni ruangan yang terbatas, kondisi toilet, tempat parkir motor, dan tidak ada atribut yang terlihat dari luar bahwa didalamnya terdapat Unit Layanan Paspor. Dimensi ini masih banya kekurangan dan sebagian besar belum terpenuhi oleh aparatur Unit Layanan Paspor.
2. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan aparatur dalam menyediakan pelayanan yang telah dijanjikan. Pada dimensi ini diwakili oleh indikator terkait kemampuan aparatur dalam melayani masyarakat, pengoperasian teknologi alat kerja dan pelayanan yang sesuai dengan SOP. Dimensi ini sudah terpenuhi oleh aparatur Unit Layanan Paspor.
3. *Responsiveness* (daya tangap) merupakan kerelaan penyedia layanan dalam menolong pengguna layanan dan memberikan pelayanan secara cepat. Dimensi ini diwakili oleh indikator yakni ketanggapan aparatur dalam melayani keluhan, informasi yang diberikan oleh aparatur dan kecepatan proses pelayanan. Dimensi ini masih ada beberapa belum terpenuhi oleh aparatur Unit Layanan Paspor.
4. *Assurance* (jaminan) menilai kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan agar pengguna layanan merasa aman dan dapat

percaya kepada aparatur. Pada dimensi assurance ini digunakan indikator untuk menilainya yakni jaminan lokasi keterjangkauan, jaminan pendidikan aparatur, jaminan kemudahan pelayanan paspor, dan jaminan kesesuaian biaya. Dimensi ini sudah terpenuhi oleh aparatur Unit Layanan Paspor.

5. *Emphaty* (empati) merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan perhatian terhadap pengguna layanan. Pada dimensi ini terdapat indikator yang mewakili yakni sikap aparatur dalam memberikan pelayanan sepenuh hati dan juga kemampuan komunikasi. Dimensi ini sudah terpenuhi oleh aparatur Unit Layanan Paspor.

Referensi

- [1] Asmuji, 2012. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- [2] Moenir, 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- [3] Lupiyoadi, dkk, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- [4] Sinambela, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- [5] Arifin dan Rahayu, 2011. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Konsorsium Rumah Sakit Jateng-DIY.
- [6] Attina Firdausy, 2018. *Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square)*. Jurnal. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- [7] Mita Widyastuti dan Irawati, 2017. *Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bekasi*. Jurnal AKP, Vol. 6 No. 2.
- [8] Rahayu, Warsono, Yuniningsih, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*. Jurnal. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- [9] Hardiyansah, 2011. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pembaruan.
- [10] Rahmayanty, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung. Refika Aditama.