

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I BANDUNG DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY**

LYDIA MAGDALENA, AMBAR HARSONO, SUGIH ARIJANTO

Jurusan Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: magdalenalydia@gmail.com

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pemohon pembuatan paspor tidak didukung dengan fasilitas pelayanan, sehingga pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan metoda service quality dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian ini memberikan usulan perbaikan untuk atribut yang memiliki nilai negatif paling besar. Untuk atribut Gap 1 mengenai kenyamanan ruangan, tempat parkir, toilet dll. Untuk atribut Gap 2 mengenai kejelasan ruangan. Untuk atribut Gap 3 mengenai kecepattanggapan karyawan, hasil foto, keramahan dan kesopanan karyawan. Untuk Gap 4 mengenai ketepatan waktu, kemudahan pembuatan paspor, keramahan dan kesopanan karyawan dan kesesuaian biaya. Usulan perbaikan diberikan untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan janji pelayanan.

Kata Kunci: Pembuatan Paspor, Kualitas Pelayanan, Usulan Perbaikan

ABSTRACT

An increasing number of passport applicants are not support by the service facilities, so applicants are feel unsatisfied with the services provided by the Immigration Office First Class Bandung. This study aims to measure the quality of passport services using the Service Quality method and give improvement suggestion. This study aims give improvement suggestion for attributes that have the biggest negatif score. For attributes of Gap 1 include waiting rooms, parking area, toilets etc. For attribute of Gap 2 include clarity about the room. For attributes of Gap 3 include responsiveness of employees, the images, the friendliness and courtesy of employees. For Gap 4 include regarding timeliness, ease of issue passports, friendliness and courtesy of employees and compliance costs. Improvement suggestions are give to management, quality of service specification, service delivery and service promises.

Keywords: General passport, Service Quality, Improvement Suggestion

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

1. PENDAHULUAN

1.1 Pengantar

Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi transportasi dan perekonomian, paspor sangat diperlukan untuk masyarakat yang melakukan perjalanan antar negara. Saat ini jumlah pemohon paspor semakin meningkat, sehingga dalam proses pembuatannya diharapkan tidak memiliki proses yang rumit dan memiliki waktu proses pembuatan yang cepat. Namun, pada kenyataannya proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi seringkali kurang maksimal, khususnya pelayanan pembuatan paspor biasa secara manual di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dalam menyikapi kondisi tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung perlu mengetahui beberapa penyebab yang membuat pemohon paspor merasa tidak puas, sehingga mampu memperbaiki kualitas pelayanan proses pembuatan paspor.

1.2 Identifikasi Masalah

Peningkatan jumlah pemohon dalam pembuatan paspor secara manual tidak sebanding dengan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan yang diberikan sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan dan membuat usulan perbaikan agar kualitas pelayanan proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung semakin baik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran adalah metode *Service Quality*. Pengukuran dilakukan untuk keseluruhan Gap yaitu Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4 dan Gap 5. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan dan menganalisis penyebab ketidakpuasan pemohon serta mampu memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan.

2. STUDI LITERATUR

2.1 JASA

Kotler (2000) dalam Tjiptono (2005) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan langsung dengan produk fisik maupun tidak. Maksudnya ada produk murni jasa (seperti pengacara dan *babysitter*), ada pula jasa yang membutuhkan produk fisik sebagai persyaratan utama (komputer dalam jasa warnet, dan makanan dalam restoran).

2.2.2 Dimensi Kualitas

Parasuraman et. al, dimensi kualitas dikemukakan dalam lima dimensi kualitas, yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*

2.3 METODE *SERVICE QUALITY*

Metode *Service Quality* adalah sebuah alat pengukuran kualitas jasa (Zeithaml et al,1990) yang dibuat dalam skala multi-item. Servqual dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan, harapan, persepsi konsumen dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa dengan membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Beberapa gap yang akan dilakukan pengukuran adalah sebagai berikut:

1. Gap 1, merupakan gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen.
2. Gap 2, mengenai spesifikasi kualitas jasa (*standards performance*).
3. Gap 3, merupakan gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
4. Gap 4, gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Gap 5, gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat langkah-langkah proses penelitian yang meliputi merumuskan masalah Kantor Imigrasi, menentukan studi literature yang akan digunakan, mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan, mengidentifikasi karakteristik responden, desain sampling, menentukan alat ukur dan skala pengukuran, pengujian alat ukur, melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner, melakukan pengolahan data Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3 dan Gap 4, serta melakukan analisis dan kesimpulan.

3.2 RUMUSAN MASALAH

Pada tahap ini, dilakukan identifikasi terhadap masalah yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dimana masalah yang terjadi adalah proses pelayanan pembuatan paspor yang kurang maksimal dan jumlah kedatangan pemohon paspor tiap harinya yang semakin banyak sehingga banyak pemohon yang merasa tidak puas. Maka dari itu, Kantor Imigrasi Kelas I Bandung perlu memperbaiki kualitas pelayanan dan menganalisis beberapa penyebab pemohon merasa tidak puas dengan pelayanan pembuatan paspor dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan.

3.2 STUDI LITERATUR

Studi literatur yang digunakan pada penelitian ini adalah teori-teori mengenai kualitas pelayanan, metode SERVQUAL, prosedur pembuatan paspor, metode pengambilan data, teknik sampling, dan literatur lainnya yang dibutuhkan. Studi literatur ini kemudian digunakan untuk melakukan pengolahan data, menganalisis hasil pengolahan data, dan membantu penyusunan usulan perbaikan kualitas pelayanan.

3.4 IDENTIFIKASI ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN

Parasuraman et. al, dimensi kualitas dikemukakan dalam lima dimensi kualitas, yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy*

3.5 IDENTIFIKASI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pada tahap ini dilakukan identifikasi karakteristik responden agar responden yang dipilih sesuai dengan karakteristik penelitian. Responden yang dipilih adalah pemohon paspor yang memiliki umur ≥ 17 tahun dan baru pertama kali membuat paspor umum yang dilakukan secara manual. Responden yang lainnya adalah manajemen dan karyawan dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

3.6 Desain Sampling

Jumlah pemohon yang membuat paspor secara manual adalah 150 pemohon per hari, dimana penelitian dilakukan selama 2 minggu (10 hari kerja). Dari perhitungan dengan rumus Slovin, jumlah sampel minimum yang diperoleh adalah 94 responden. Untuk menghindari kesalahan pada saat pengisian kuesioner maka jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* termasuk kedalam sampel tak acak dan merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.

3.7 PERANCANGAN ALAT UKUR KUALITAS PELAYANAN DAN SKALA PENGUKURAN

Terdapat 8 jenis alat ukur yang berupa kuesioner penelitian diantaranya adalah Kuesioner kepentingan pendahuluan, Kuesioner tingkat kepentingan pemohon, Kuesioner persepsi

pemohon, Kuesioner ekspektasi pemohon, Kuesioner persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen, Kuesioner spesifikasi kualitas, Kuesioner penyampaian jasa, Kuesioner *Service Promises* dan Kuesioner *Measure Antecedents* penyebab gap 1, gap 2, gap 3 dan gap 4. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert 1-4*, untuk menghindari kecenderungan memilih nilai tengah yang dilakukan oleh responden yang ragu-ragu, tidak tahu, atau tidak dapat memutuskan, sehingga mengakibatkan bias.

3.8 PENGUJIAN ALAT UKUR

Pengujian alat ukur dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk setiap atribut.

3.9 PENGUMPULAN DATA

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner, wawancara dan observasi ke lokasi. Untuk kuesioner kepentingan pendahuluan disebarkan kepada pemohon selama 5 hari (Hari Senin-Hari Jumat) untuk 30 responden. Kuesioner tingkat kepentingan pemohon, ekspektasi pemohon dan persepsi pemohon disebarkan kepada 100 responden selama 2 minggu (10 hari kerja, hari senin – hari jumat) dengan waktu penyebaran dari jam 08:00-15:00. Kuesioner persepsi manajemen terhadap ekspektasi pemohon, kuesioner spesifikasi kualitas jasa pelayanan dan kuesioner penyampaian jasa disebarkan selama 3 hari.

3.10 PENGOLAHAN DATA

Setelah dilakukan pengumpulan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi ke lokasi, maka langkah-langkah pengolahan data yang harus dilakukan adalah mereduksi atribut kualitas pelayanan, perhitungan bobot kepentingan pemohon, perhitungan gap 5, perhitungan bobot kepentingan pihak manajemen, perhitungan gap 1, perhitungan gap 2, perhitungan gap 3 dan perhitungan gap 4.

3.11 ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN

Analisis dan usulan peningkatan diberikan berdasarkan hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang telah dibuat. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada perusahaan mengenai hal-hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam memberikan pelayanan.

3.12 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 DATA UMUM PERUSAHAAN

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai data umum perusahaan yang diantaranya adalah sejarah perusahaan, visi misi perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

4.2 HASIL IDENTIFIKASI ATRIBUT KUALITAS JASA

Dari 5 dimensi akan diuraikan menjadi sub dimensi dan kemudian diuraikan menjadi atribut kualitas pelayanan.

Tabel 1 Atribut Kualitas Jasa

Dimensi	Sub Dimensi	Nomor Atribut	Atribut Kualitas Pelayanan
Tangibles	Keadaan fisik bangunan	1	Kenyamanan ruang tunggu pembuatan paspor bagi pemohon.
		2	Kenyamanan ruang pelayanan pembuatan paspor bagi pemohon.
		3	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pemohon.
		4	Pencahayaannya dan sirkulasi udara yang cukup pada setiap ruangan.
	Peralatan dan perlengkapan	5	Ketersediaan musholla yang bersih dan nyaman bagi pemohon.
		6	Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.
		7	Kemudahan untuk mengcopy data, membeli map, materai dan sampul paspor.
		8	Ketersediaan pulpen hitam dan tempat untuk mengisi formulir.
		9	Ketersediaan mesin <i>finger print</i> t dapat berfungsi dengan baik
		10	Ketersediaan komputer untuk memeriksa keakuratan identitas diri dapat berfungsi dengan baik
		11	Seluruh karyawan selalu berpenampilan menarik.
Reliability	Kesesuaian antara apa yang dijanjikan oleh perusahaan terhadap pemohon dengan keadaan nyata yang diterima oleh pemohon.	12	Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor.
		13	Keakuratan data identitas diri pada paspor dengan data pemohon.
		14	Kemudahan pembuatan paspor untuk pemohon.
Responsiveness	Kecepatan karyawan untuk melayani pemohon.	15	Karyawan cepat tanggap dalam melayani proses pembuatan paspor pemohon.
Assurance	Competence (Skill karyawan)	16	Hasil foto yang diambil memiliki kualitas yang baik (jelas, rapi, cantik/tampan).
	Courtesy (Sikap karyawan dalam melayani pemohon)	17	Keramahan dan kesopanan karyawan ketika melayani pemohon dalam pembuatan paspor.
	Credibility (Sikap jujur dan dapat dipercaya yang dimiliki perusahaan)	18	Kesesuaian biaya yang harus dibayar pemohon dalam pembuatan paspor dengan biaya yang telah ditetapkan.
	Security	19	Keamanan area pembuatan paspor.
Empathy	Access	20	Keamanan tempat parkir di Kantor Imigrasi.
		21	Kemudahan menjangkau Kantor Imigrasi dengan kendaraan umum.
	Communication	22	Kejelasan segala bentuk informasi yang disampaikan oleh karyawan.
		23	Ketersediaan papan informasi mengenai kejelasan ruangan pada Kantor Imigrasi.
		24	Ketersediaan papan informasi yang jelas mengenai prosedur pembuatan paspor.
		25	Kejelasan ruangan/tempat untuk menunggu setiap loketnya.
		26	Kejelasan seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan paspor.
		27	Kejelasan sistem antrian (nomer antrian dan suara pemanggilan nomer antrian).
		28	Ketersediaan tempat kritik dan saran.
	Understanding the customer	29	Pembatasan kapasitas antrian (150 orang/hari)
		30	Ketersediaan calo dalam pembuatan paspor.

4.3 PENGUMPULAN DATA

4.3.1 Data Hasil Penyebaran Kuesioner Kepentingan Pendahuluan

Kuesioner kepentingan pendahuluan digunakan untuk mereduksi atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan pemohon. Kuesioner kepentingan pendahuluan dibagikan kepada 30 pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

4.3.2 Atribut Penelitian Kualitas Jasa

Atribut kualitas jasa yang dipilih adalah berdasarkan rata-rata hasil penyebaran kuesioner kepentingan pendahuluan yang nilainya lebih dari sama dengan (≥ 3). Atribut kualitas jasa yang terpilih adalah 23 atribut. Dari hasil reduksi atribut kualitas jasa tersebut, kemudian ditinjau kembali untuk dilakukan penggabungan terhadap beberapa atribut kualitas jasa, agar ketika dilakukan penyebaran kuesioner untuk penelitian selanjutnya pemohon dapat mengisi kuesioner dengan merasa tidak terbebani, cepat dan akurat. Atribut kualitas jasa yang tadinya terdapat 23 atribut digabung menjadi 19 atribut. Penggabungan atribut tersebut didasarkan pada tempat pelayanan atau fungsi pelayanan yang sama.

Tabel 2 Atribut Kualitas Jasa Setelah Direduksi Dan Digabung

Nomor Atribut	Atribut Kualitas Pelayanan
1	Kenyamanan seluruh ruangan (ruang tunggu dan ruang pembuatan paspor) bagi pemohon.
2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pemohon.
3	Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.
4	Kemudahan untuk mengcopy data, membeli map, materai dan sampul paspor.
5	Ketersediaan peralatan (mesin finger print dan komputer pemeriksa identitas diri) dapat berfungsi dengan baik
6	Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor.
7	Keakuratan data identitas diri pada paspor dengan data pemohon.
8	Kemudahan pembuatan paspor untuk pemohon.
9	Karyawan cepat tanggap dalam melayani proses pembuatan paspor pemohon.
10	Hasil foto yang diambil memiliki kualitas yang baik (jelas, rapi, cantik/tampan).
11	Keramahan dan kesopanan karyawan ketika melayani pemohon dalam pembuatan paspor.
12	Kesesuaian biaya yang harus dibayar pemohon dalam pembuatan paspor dengan biaya yang telah ditetapkan.
13	Keamanan seluruh wilayah (di dalam gedung dan tempat parkir) di Kantor Imigrasi.
14	Kejelasan segala bentuk informasi yang disampaikan oleh karyawan.
15	Ketersediaan papan informasi yang jelas mengenai prosedur pembuatan paspor.
16	Kejelasan ruangan/tempat untuk menunggu setiap loketnya.
17	Kejelasan sistem antrian (nomer antrian dan suara pemanggilan nomer antrian).
18	Ketersediaan tempat kritik dan saran.
19	Pembatasan kapasitas antrian (150 orang/hari)

4.3.3 Data Hasil Penyebaran Kuesioner

Kuesioner tingkat kepentingan, ekspektasi dan persepsi, *service promises* disebarakan kepada 94 pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Kuesioner persepsi manajemen terhadap ekspektasi pemohon disebarakan kepada pihak manajemen, kuesioner spesifikasi kualitas jasa, kuesioner penyampaian jasa dan kuesioner *measure antecedents* sebanyak 1 responden. Selain itu, diperlukan data hasil wawancara mengenai ekspektasi pemohon terhadap atribut kualitas pelayanan.

4.4 PENGUJIAN ALAT UKUR

4.4.1 Uji Validitas.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas kuesioner tingkat kepentingan dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* diperoleh r_{hitung} dari semua atribut lebih besar daripada $r_{tabel} = 0,3061$ sehingga semua atribut dianggap valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Hasil α kuesioner tingkat kepentingan adalah 1,001, ekpektasi pemohon adalah 1,006, dan persepsi pemohon adalah 0,971. Dari hasil tersebut nilai $\alpha > 0,7$ maka dapat dikatakan seluruh no atribut bersifat reliabel.

4.4 PENGOLAHAN DATA

4.5.1 Rekapitulasi Demografi Pemohon

Pada penelitian ini demografi pemohon diklasifikasikan hanya berdasarkan strata pendidikan. Rekapitulasi demografi pemohon berdasarkan strata pendidikan didapatkan untuk strata pendidikan SD memiliki jumlah 0 pemohon, SMP memiliki jumlah 3 pemohon, SMA 37 pemohon, Sarjana memiliki jumlah 34 pemohon dan Lainnya (D1,D2,D3, *Master, Doctor*) memiliki jumlah 20 pemohon.

4.5.2 Perhitungan Bobot Kepentingan Pemohon

4.5.2.1 Perhitungan Bobot Kepentingan Keseluruhan Pemohon

Hasil perhitungan bobot kepentingan keseluruhan pemohon dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Bobot Kepentingan Keseluruhan Pemohon

Dimensi	No Atribut	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Atribut)	Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Dimensi)	Bobot Kepentingan (Dimensi)
<i>Tangible</i>	1	3,681	3,581	0,202
	2	3,574		
	3	3,426		
	4	3,660		
	5	3,564		
<i>Reliability</i>	6	3,713	3,738	0,211
	7	3,809		
	8	3,691		
<i>Responsiveness</i>	9	3,617	3,617	0,204
<i>Assurance</i>	10	3,213	3,495	0,197
	11	3,574		
	12	3,511		
	13	3,681		
<i>Empathy</i>	14	3,415	3,271	0,185
	15	3,117		
	16	3,383		
	17	3,383		
	18	3,202		
	19	3,128		
	Jumlah	66,34	17,701	1

4.5.2.2 Perhitungan Bobot Kepentingan Berdasarkan Strata Pendidikan Pemohon

Hasil rekapitulasi Gap 5 berdasarkan demografi pemohon dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Bobot Kepentingan Berdasarkan Strata Pendidikan Pemohon

Dimensi	No Atribut	Bobot Kepentingan SD	Bobot Kepentingan SMP	Bobot Kepentingan SMA	Bobot Kepentingan SARJANA	Bobot Kepentingan Lainnya
Tangible	1	0	0,199	0,202	0,203	0,201
	2					
	3					
	4					
	5					
Reliability	6	0	0,198	0,212	0,211	0,210
	7					
	8					
Responsiveness	9	0	0,211	0,203	0,207	0,203
Assurance	10	0	0,197	0,200	0,195	0,198
	11					
	12					
	13					
	14					
Empathy	15	0	0,195	0,183	0,185	0,188
	16					
	17					
	18					
	19					

4.5.3 Perhitungan Gap 5

4.5.3.1 Gap 5 Keseluruhan

Hasil perhitungan Gap 5 dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Perhitungan Gap 5

Dimensi	No Atribut	Rata-rata Persepsi Pemohon	Rata-rata Ekspektasi Pemohon	Servqual Score Gap 5	Bobot Kepentingan	Servqual Score Gap 5 Terbobot
Tangible	1	3,255	3,543	-0,287	0,202	-0,058
	2	2,213	3,5	-1,287		-0,260
	3	3,096	3,532	-0,436		-0,088
	4	3,596	3,426	0,170		0,034
	5	3,521	3,404	0,117		0,024
Reliability	6	3,564	3,479	0,085	0,211	0,018
	7	3,681	3,638	0,043		0,009
	8	3,011	3,553	-0,543		-0,115
Responsiveness	9	2,989	3,617	-0,628	0,204	-0,128
Assurance	10	3,128	3,521	-0,394	0,197	-0,078
	11	3,117	3,543	-0,426		-0,084
	12	3,574	3,495	0,080		0,016
	13	2,904	3,559	-0,655		-0,129
Empathy	14	2,915	3,585	-0,670	0,185	-0,124
	15	2,713	3,691	-0,979		-0,181
	16	2,723	3,436	-0,713		-0,132
	17	2,691	3,511	-0,819		-0,151
	18	3,181	3,553	-0,372		-0,069
	19	3,202	3,511	-0,309		-0,057
Rata-rata Servqual Score Gap 5 Terbobot						-0,082

4.5.3.2 Gap 5 Berdasarkan Strata Pendidikan Pemohon

Gap 5 dihitung berdasarkan demografi pemohon yaitu strata pendidikan. Dimana strata pendidikan tersebut terdiri dari SD, SMP, SMA, Sarjana dan lainnya untuk mengetahui Gap 5 terdeteksi yang memiliki nilai negatif (-). Dari hasil tersebut, dapat dilihat penyebab terjadinya nilai gap 5 bernilai negatif untuk masing-masing atribut kualitas pelayanan yang berasal dari penilaian pemohon berdasarkan strata pendidikannya. Gap 5 Berdasarkan Strata Pendidikan Pemohon dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Perhitungan Gap 5 Berdasarkan Strata Pendidikan Pemohon

No Atribut	Atribut Pertanyaan	Servqual Score SD	Servqual Score SMP	Servqual Score SMA	Servqual Score Sarjana	Servqual Score Lainnya	Gap 5 Terdeteksi
		A	B	C	D	E	
1	Kenyamanan seluruh ruangan (ruang tunggu dan ruang pembuatan paspor) bagi pemohon.	0	-0,022	0,005	-0,083	-0,061	B,D,E
2	Ketersediaan tempat parkir yang memadai bagi pemohon.	0	-0,337	-0,104	-0,274	-0,263	B,C,D,E
3	Ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman.	0	-0,135	-0,005	-0,101	-0,061	B,C,D,E
4	Kemudahan untuk mengcopy data, membeli map, materai dan sampul paspor.	0	0	0	0,012	0,051	-
5	Ketersediaan peralatan (mesin finger print dan komputer pemeriksa identitas diri) dapat berfungsi dengan baik	0	0,014	0,022	0,000	0,101	-
6	Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor.	0	0,026	0,006	0,019	0,000	-
7	Keakuratan data identitas diri pada paspor dengan data	0	0,032	0,006	0,000	0,018	-

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*

Tabel 6 Hasil Perhitungan Gap 5 Berdasarkan Strata Pendidikan Pemohon (Lanjutan)

No Atribut	Atribut Pertanyaan	Servqual Score SD	Servqual Score SMP	Servqual Score SMA	Servqual Score Sarjana	Servqual Score Lainnya	Gap 5 Terdeteksi
		A	B	C	D	E	
8	Kemudahan pembuatan paspor untuk pemohon.	0	-0,211	0,006	-0,124	-0,158	B,D,E
9	Karyawan cepat tanggap dalam melayani proses pembuatan paspor pemohon.	0	-0,281	-0,077	-0,134	-0,173	B,C,D,E
10	Hasil foto yang diambil memiliki kualitas yang baik (jelas, rapi, cantik/tampan).	0	-0,132	-0,011	-0,099	-0,049	B,C,D,E
11	Keramahan dan kesopanan karyawan ketika melayani pemohon dalam pembuatan paspor.	0	-0,066	-0,043	-0,087	-0,069	B,C,D,E
12	Kesesuaian biaya yang harus dibayar pemohon dalam pembuatan paspor dengan biaya yang telah ditetapkan.	0	0,066	0,011	0,012	0,030	-
13	Keamanan seluruh wilayah (di dalam gedung dan tempat parkir) di Kantor Imigrasi.	0	-0,263	-0,064	-0,128	-0,109	B,C,D,E
14	Kejelasan segala bentuk informasi yang disampaikan oleh karyawan.	0	0	-0,055	-0,098	-0,102	C,D,E
15	Ketersediaan papan informasi yang jelas mengenai prosedur pembuatan paspor.	0	0	-0,085	-0,179	-0,139	C,D,E
16	Kejelasan ruangan/tempat untuk menunggu setiap loketnya.	0	-0,185	-0,020	-0,174	-0,083	B,C,D,E
17	Kejelasan sistem antrian (nomer antrian dan suara pemanggilan nomer antrian).	0	-0,246	-0,045	-0,168	-0,120	B,C,D,E
18	Ketersediaan tempat kritik dan saran.	0	0	-0,020	-0,054	-0,092	C,D,E
19	Pembatasan kapasitas antrian (150 orang/hari)	0	-0,185	-0,005	-0,082	-0,074	B,C,D,E

4.5.4 Perhitungan Bobot Kepentingan Pihak Manajemen

Hasil perhitungan bobot kepentingan pihak manajemen dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7 Bobot Kepentingan Pihak Manajemen

Dimensi	No Atribut	Tingkat Kepentingan Pihak Manajemen (Atribut)	Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pihak Manajemen (Dimensi)	Bobot Kepentingan Pihak Manajemen (Dimensi)
Tangible	1	4	3,667	0,193
	2	4		
	3	3		
Reliability	8	4	4	0,211
Responsiveness	9	4	4	0,211
Assurance	10	4	4	0,211
	11	4		
	13	4		
Empathy	14	3	3,333	0,175
	15	3		
	16	3		
	17	4		
	18	3		
	19	4		
Jumlah		51,00	19	1

4.5.5 Perhitungan Gap 1

Hasil perhitungan Gap 1 dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8 Hasil Perhitungan Gap 1

Dimensi	No Atribut	Persepsi Manajemen (Atribut)	Rata-rata Ekspektasi Pemohon (Atribut)	Servqual Score Gap 1	Bobot Kepentingan	Servqual Score Gap 1 Terbobot
Tangible	1	3	3,543	-0,543	0,193	-0,105
	2	3	3,500	-0,500		-0,096
	3	3	3,532	-0,532		-0,103
Reliability	8	3	3,553	-0,553	0,211	-0,116
Responsiveness	9	4	3,617	0,383	0,211	0,081
Assurance	10	4	3,521	0,479	0,211	0,101
	11	4	3,543	0,457		0,096
	13	3	3,559	-0,559		-0,118
Empathy	14	3	3,585	-0,585	0,175	-0,103
	15	4	3,691	0,309		0,054
	16	4	3,436	0,564		0,099
	17	4	3,511	0,489		0,086
	18	3	3,553	-0,553		-0,097
	19	3	3,511	-0,511		-0,090

4.5.6 Perhitungan Gap 2

Hasil perhitungan Gap 2 dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9 Hasil Perhitungan Gap 2

Dimensi Kualitas	No Atribut	Spesifikasi Kualitas Jasa	Kondisi Ideal	Servqual Score	Keterangan
Tangible	1*	3	4	-1	Standar yang belum jelas mengenai kenyamanan ruangan.
	2*	3	4	-1	Standar yang belum jelas karena keterbatasan tempat parkir.
	3*	3	4	-1	Standar yang belum jelas karena keterbatasan lahan toilet.
Reliability	8*	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan
Responsiveness	9	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan
	10	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan
Assurance	11	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan
	13*	3	4	-1	Standar yang belum jelas mengenai keamanan wilayah.
	14*	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan
Empathy	15	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan
	16	3	4	-1	Standar yang belum jelas mengenai kejelasan ruang tunggu.
	17	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan
	18*	3	4	-1	Standar yang belum jelas mengenai ketersediaan tempat kritik dan saran.
	19*	4	4	0	Standar yang jelas, tertulis dan dikomunikasikan kepada karyawan

Ket :

Untuk nomor atribut yang telah diberi tanda bintang (*) berarti penyebab ketidakpuasan pemohon telah teridentifikasi pada perhitungan Gap 1.

4.5.7 Perhitungan Gap 3

Hasil perhitungan Gap 3 dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10 Hasil Perhitungan Gap 3

Dimensi Kualitas	No Atribut	Penyampaian Jasa	Kondisi Ideal	Servqual Score	Keterangan
Tangible	1*	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	2*	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	3*	2	4	-2	Jarang mencapai standar secara konsisten.
Reliability	8*	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
Responsiveness	9	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	10	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
Assurance	11	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	13*	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	14*	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
Empathy	15	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	16*	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	17	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	18*	3	4	-1	Sering mencapai standar secara konsisten.
	19*	4	4	0	Selalu mencapai standar dengan konsisten

Ket :

Untuk nomor atribut yang telah diberi tanda bintang (*) berarti penyebab ketidakpuasan pemohon telah teridentifikasi pada perhitungan Gap 1 dan perhitungan Gap 2.

4.5.8 Perhitungan Gap 4

Hasil perhitungan Gap 4 dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 11 Hasil Perhitungan Gap 4

Dimensi Kualitas	No Atribut	Atribut Kualitas Pelayanan	Servqual Score
Reliability	6	Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor.	-0,765
	8	Kemudahan pembuatan paspor (kepastian persyaratan) untuk pemohon.	-0,588
Assurance	11	Keramahan dan kesopanan karyawan ketika melayani pemohon dalam pembuatan paspor.	-0,412
	12	Kesesuaian biaya yang harus dibayar pemohon dalam pembuatan paspor dengan biaya yang telah ditetapkan.	-0,294

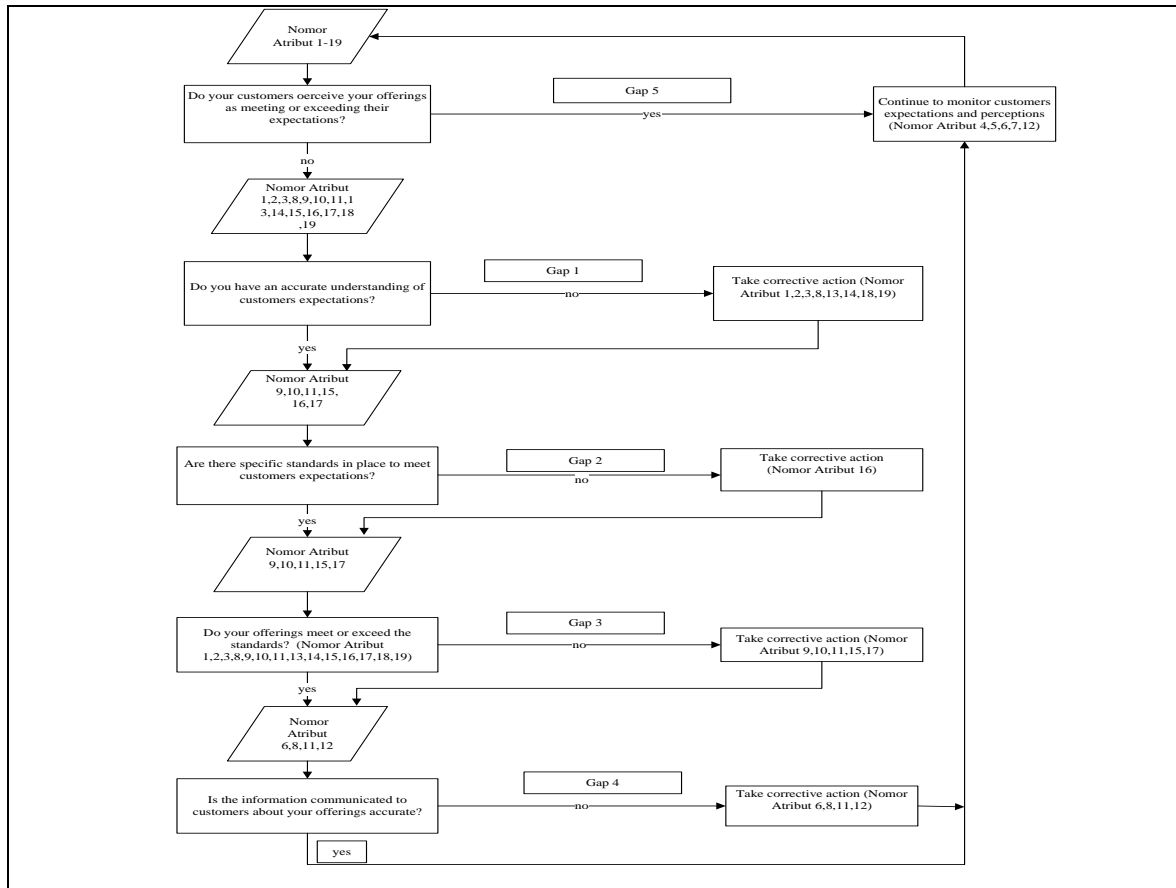
5. ANALISIS DAN USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

5.1 ANALISIS

1.1.1 ANALISIS GAP KESELURUHAN

Analisis dilakukan secara keseluruhan untuk Gap 1, Gap 2, Gap 3, Gap 4 dan Gap 5. Alur analisis gap secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 5.1

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*



Gambar 5.1 Alur Analisis (Sumber :Parasuraman et. al,)

5.1.1.2 Analisis Gap 5

Hasil perhitungan rata-rata *servqual score* terbobot pada Gap 5 didapatkan hasil sebesar -0,082. Hasil tersebut menunjukkan hampir secara keseluruhan pelayanan pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung tidak dapat membuat pemohon merasa puas dalam menerima pelayanannya. Dari hasil perhitungan Gap 5 terdapat 14 atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif yang terjadi pada Gap 5. Hal tersebut menunjukkan ketidakpuasan pemohon terjadi karena adanya kesenjangan antara persepsi pemohon dan ekspektasi pemohon dalam menerima pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

5.1.1.3 Analisis Gap 1

Penyebab Gap 5 bernilai negatif (-) pada Gap 1 terdapat 8 atribut pelayanan yang terdiri dari kenyamanan seluruh ruangan, tempat parkir, toilet, kemudahan pembuatan paspor, keamanan Kantor Imigrasi, kejelasan informasi, tempat kritik dan saran dan pembatasan antrian, yang dapat diartikan Gap 5 bernilai negatif dapat disebabkan karena pihak manajemen yang tidak mengetahui ekspektasi pemohon. Untuk Atribut pelayanan yang memiliki nilai positif (+) di Gap 1 akan dianalisis pada Gap selanjutnya. Penyebab Gap 1 akibat kuesioner *measure antecedents* Gap 1 dan Gap 2 nomor pertanyaan 1,2,3 dan 8.

5.1.1.4 Analisis Gap 2

Penyebab Gap 5 bernilai negatif (-) pada Gap 2 terdapat 1 atribut pelayanan yaitu kejelasan ruang/tempat untuk menunggu, yang dapat diartikan Gap 5 bernilai negatif dapat disebabkan karena standar pelayanan yang diterapkan diperusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pemohon. Untuk Atribut pelayanan yang memiliki nilai positif (+) di Gap 2 akan

dianalisis pada Gap selanjutnya. Penyebab Gap 2 akibat kuesioner *measure antecedents* Gap 1 dan Gap 2 nomor pertanyaan 11.

5.1.1.5 Analisis Gap 3

Penyebab Gap 5 bernilai negatif (-) pada Gap 3 terdapat 5 atribut pelayanan yang terdiri dari kecepattanggapan karyawan, hasil foto, keramahan dan kesopanan karyawan, ketersediaan papan informasi dan kejelasan sistem antrian, yang dapat diartikan Gap 5 bernilai negatif dapat disebabkan karena penyampaian jasa pelayanan yang tidak sesuai dengan spesifikasi jasa yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Penyebab Gap 2 akibat kuesioner *measure antecedents* Gap 1 dan Gap 2 nomor pertanyaan 10,11,12 dan 16.

5.1.1.6 Analisis Gap 4

Pengukuran Gap 4 dilakukan tidak secara keseluruhan tetapi hanya untuk atribut pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaannya saja. Dari 4 atribut pelayanan, seluruhnya memiliki hasil negative (-). Hal tersebut dapat disebabkan karena pemenuhan janji pelayanan yang tidak sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan oleh pihak manajemen.

5.1.2 ANALISIS BERDASARKAN STRATA PENDIDIKAN

Dari hasil analisis gap yang berdasarkan strata pendidikan dapat disimpulkan atribut yang sama yang menyebabkan ketidakpuasan pemohon pada semua strata pendidikan sehingga dalam memberikan usulan perbaikan dapat langsung diberikan berdasarkan hasil pengolahan data secara keseluruhan.

5.4 Usulan Peningkatan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat langsung diketahui penyebab ketidakpuasan pemohon berasal. Dalam memberikan usulan peningkatan perlu dilakukan secara menyeluruh baik untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Berikut ini merupakan beberapa usulan perbaikan utama untuk Gap berdasarkan atribut penyebab terjadinya ketidakpuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung:

- a. Memasang cctv didalam Kantor Imigrasi dan di area parkir.
- b. Menambah petugas yang bekerja khusus untuk menjaga keamanan wilayah Kantor Imigrasi.
- c. Menambah fasilitas pelayanan yang penting untuk mendukung kenyamanan seperti AC dan pewangi ruangan agar pemohon tidak merasa kepanasan selama proses pembuatan paspor.
- d. Memperluas toilet dan menambah jumlah toilet masing-masing 3 ruangan untuk toilet pria dan toilet perempuan.
- e. Menyediakan tempat kritik dan saran dekat pintu masuk agar pemohon dapat langsung memberikan kritik dan saran secara langsung kepada karyawan.
- f. Pada setiap ruangan atau tempat tunggu diberi papan nama yang mudah terlihat dan terbaca oleh pemohon. (Disimpan pada papan informasi dekat pintu masuk Kantor Imigrasi.)
- g. Meletakkan berbagai macam informasi di tempat yang mudah terlihat oleh pemohon dan penjelasan mengenai prosedur pembuatan paspor harus dilakukan secara rinci.
- h. Memberikan ruang tunggu khusus untuk setiap proses pembuatan paspor.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah hasil perhitungan rata-rata *servqual score* terbobot pada Gap 5 didapatkan hasil sebesar -0,082. Terdapat 14 atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif yang terjadi pada Gap 5. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 1 terdapat 8 atribut pelayanan. Hal tersebut karena pihak manajemen yang tidak mengetahui ekspektasi pemohon. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 2 terdapat 1 atribut pelayanan. Hal tersebut karena spesifikasi kualitas jasa yang tidak memenuhi ekspektasi pemohon. Penyebab Gap 5 bernilai negatif pada Gap 3 terdapat 5 atribut. Hal tersebut karena penyampaian jasa tidak sesuai dengan ekspektasi pemohon. Terdapat 4 atribut pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan yaitu ketepatan waktu pembuatan paspor, kemudahan pembuatan paspor, keramahan dan kesopanan karyawan dan kesesuaian biaya. Dari 4 atribut pelayanan, seluruhnya memiliki hasil negative (-). Ketidakpuasan pemohon secara keseluruhan berasal dari semua strata pendidikan baik itu SD, SMP, SMA, Sarjana dan lainnya (D1,D2,D3,S2,S3) sehingga dalam memberikan usulan perbaikan dapat langsung diberikan secara keseluruhan tidak perlu pengecualian untuk salah satu strata saja. Untuk usulan peningkatan kualitas pelayanan diberikan untuk pihak manajemen, spesifikasi kualitas jasa, penyampaian jasa dan janji pelayanan.

6.2 SARAN

Saran yang akan diberikan yaitu saran untuk pihak manajemen di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dan saran untuk penelitian selanjutnya.

6.2.1 Saran Untuk Pihak Manajemen

Ketidakpuasan pemohon paling banyak disebabkan karena pihak manajemen yang tidak mengetahui ekspektasi pemohon, maka disarankan pihak manajemen dapat secara rutin berkomunikasi dengan pemohon untuk dapat mengetahui ekspektasi pemohon secara tepat. Pihak manajemen diharapkan dapat mempertimbangkan usulan peningkatan kualitas pelayanan yang telah dibuat dalam penelitian ini.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang dapat dilakukan selanjutnya adalah menambah *range* waktu penelitian dan penelitian dapat dilakukan untuk pembuatan paspor secara *online*

REFERENSI

Singarimbun dan Sofian Effendi. 1989. "*Metode Penelitian Survei*". PT. Pustaka LP3ES Indonesia.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "*Service, Quality & Satisfaction*". Andi. Yogyakarta.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. 1990. "*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectation*". Simon and Schuster. New York.