

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Pembuatan Dokumen Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Tahun 2012 (Public Satisfaction Index (IKM) in Passport Making at Immigration Office Class II Jember Regency in 2012)

Agus Febriyanto, Inti Wasiati, Hermanto Rohman
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: a9us_fbriez@yahoo.com

Abstract

This research was aimed to describe Public Satisfaction Index (hereinafter referred to as IKM) in the making of passport at Immigration Office Class II Jember Regency based on Decree of Ministry of State Apparatus Empowerment No. KEP/25/M.PAN/2/2004 on general guidelines for the composition of community satisfaction index at units of government services. This research used quantitative research with descriptive approach. The research results showed that the service component that had the lowest average value was service procedure by 2.96 while the component that had the highest average value at Immigration Office in Class II Jember was service officer clarity by 6.60. The weighted average value of IKM in Immigration Office Class II Jember Regency after conversion was 84.5 which indicated that the service quality was the category A. Therefore, the category means the performance of passport making service unit at Immigration Office Class II Jember Regency is declared excellent.

Keywords: IKM, passport and applicant

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang merupakan hak dari masyarakat sipil atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Pembuatan dokumen paspor merupakan salah satu pelayanan publik yang harus diperhatikan kualitas pelayanannya. Pembangunan kualitas pelayanan pembuatan dokumen paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 9 tahun 1992 sebagai akibat meningkatnya arus lalu lintas orang keluar masuk wilayah Indonesia. Hal ini ditujukan agar jumlah pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember meningkat dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Terkait tentang penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI),

maka ada beberapa jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember meliputi 3 jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai berikut.

- a. Layanan publik untuk Warga Negara Indonesia (WNI).
- b. Layanan publik untuk Warga Negara Asing (WNA).
- c. Layanan publik online meliputi.

Berdasarkan beberapa jenis pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tersebut, maka dalam penelitian ini jenis pelayanan yang dipilih oleh peneliti adalah layanan pembuatan paspor. Penerbitan paspor merupakan salah satu jenis pelayanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Namun terkait pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, ada beberapa permasalahan yang muncul dalam pelayanan pembuatan paspor, yaitu prosedur pelayanan atau alur pembuatan dokumen paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yang sulit dipahami oleh pemohon.

Berdasarkan hasil observasi maka ada beberapa permasalahan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember terkait pelayanan pembuatan dokumen paspor yaitu

pemohon masih kesulitan dalam memahami alur pembuatan dokumen paspor yang telah disediakan, sehingga pemohon menguasai pembuatan paspornya melalui biro jasa dengan konsekuensi semakin mahal biaya pelayanan dari ketetapan yang telah ditentukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Oleh karena itu, dari argumentasi yang melatarbelakangi penelitian ini maka peneliti ingin meneliti tentang "Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Dokumen Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember".

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memecahkan permasalahan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yang terkendala pada alur pelayanan pembuatan paspor yang masih kurang dipahami oleh pemohon paspor, sehingga untuk mengukur penilaian pemohon terhadap pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka digunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi beberapa pihak, yaitu sebagai berikut.

1. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi, baik kepentingan ilmu administrasi negara, dan rujukan bagi peneliti lainnya terkait dengan pembuatan dokumen paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

2. Praktisi

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai input (masukan) bagi Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, khususnya yang terkait dengan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di dalam pembuatan dokumen paspor, dengan kasus khusus Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

3. Pribadi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang, (1) salah satu aspek penting dalam kajian pelayanan, yaitu IKM, dan (2) menambah pengalaman dan praktik penelitian ilmiah.

Tinjauan Pustaka

1. Konsep Pelayanan Publik

Dalam perkembangan paradigma administrasi publik ada lima paradigma yang dikembangkan. Simon *et al.* (dalam Ibrahim, 2009:5-6) menyatakan perkembangan paradigma administrasi sebagai berikut.

- Paradigma 1 (1900 - ±1930-an), dikotomi antara politik dan administrasi negara.
- Paradigma 2 (1927 - 1950-an), prinsip-prinsip administrasi negara.
- Paradigma 3 (1950-an – 1970-an), administrasi negara sebagai ilmu politik.
- Paradigma 4 (1956 – 1970-an), administrasi negara sebagai ilmu administrasi.
- Paradigma 5 (sejak 1970-an), administrasi negara sebagai administrasi.

Dari uraian diatas, maka pelayanan publik masuk pada paradigma administrasi 5 administrasi negara sebagai administrasi. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat yang

dikemukakan oleh Nicholas Henry (1995:60-63) menyatakan, "fokusnya adalah teori organisasi dan ilmu manajemen, sedangkan lokusnya adalah kepentingan umum dan urusan umum." Oleh karena itu pelayanan publik merupakan bagian dari paradigma 5 yang fokusnya menyangkut kepentingan umum atau penyelenggaraan kebutuhan masyarakat, salah satunya yaitu penyelenggaraan layanan publik dalam pembuatan dokumen paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

1.1 Definisi Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2002:17), "pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang dilakukan secara langsung. Pelayanan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat disebut juga sebagai pelayanan umum." Menurut Moenir (2002:26), "pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya."

1.2 Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat, pelayanan publik merupakan hak bagi setiap masyarakat untuk mendapatkan layanan publik sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Santosa (2008:57), "pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, kepentingan masyarakat". Berkaitan dengan uraian tentang pelayanan umum diatas, maka pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember dalam memberikan jasa terhadap para pemohon paspor.

2. Konsep Jasa

Adapun definisi jasa yang dikemukakan para ahli, menurut Gronnoos sebagai berikut.

"Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan." (dalam Nasution, 2004:6)

Sedangkan menurut Kotler definisi jasa sebagai berikut.

"Jasa adalah setiap tindakan atau pun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud fisik (intangible) dan tidak menghasilkan sesuatu. Produksi jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak." (dalam Santosa, 2008:61)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan dalam pemberian pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dirasa sebelum dibeli atau dipakai. Dimana esensi dari apa yang dibeli atau dipakai adalah bentuk

kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

3. Konsep Kepuasan Pelanggan

3.1 Definisi Pelanggan

Pelanggan merupakan semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performa kita atau perusahaan manajemen. Menurut Maine (dalam Nasution, 2004:101) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya, pelanggan adalah orang yang membawa kita apa keinginannya. tidak ada seseorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan dan pelanggan adalah orang yang teramat penting.

3.2 Definisi Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa pakar yang mendefinisikan kepuasan pelanggan, Day menyatakan bahwa,

“Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.” (dalam Tjiptono, 1996:146)

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler sebagai berikut.

“Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia akan rasakan dibandingkan dengan harapannya.” (dalam Tjiptono, 2000:146)

Kaitan penjelasan kepuasan pelanggan di atas dalam penelitian ini adalah kepuasan pemohon paspor (pelanggan) di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

4. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

4.1 Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

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.

4.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan,valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan Pelayanan.

Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:2), “metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan data tersebut dapat membuktikan dan dikembangkan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah”. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, metode ini sifatnya menggambarkan keadaan suatu obyek penelitian.

Tempat penelitian akan dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember Jl. Letjend D.I Panjaitan No. 47 Jember. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan selama dua bulan yang dimulai sejak Agustus-September 2013. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemohon yang sudah mendapatkan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember selama 3 bulan yaitu bulan Mei, Juni, dan Juli tahun 2013 dengan jumlah pemohon paspor 10.286 pemohon. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah 150 responden dengan kepentingan pembuatan paspor masing-masing pemohon. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pemohon paspor yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi sebagaimana dijelaskan Bungin (2003:123). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif untuk memperoleh nilai per unsur dan nilai IKM total. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur unsur pelayanan.

Hasil Penelitian

A. Deskripsi Karakteristik Responden Pengguna Layanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember

a. Usia

Kategori usia terbanyak adalah usia masa remaja akhir 17-25 tahun sebesar 29,33% atau sebanyak 44 responden, kemudian kategori usia masa dewasa akhir 36-45 tahun sebesar 24,67% atau sebanyak 37 responden. Sedangkan untuk kategori usia lanjut lanjut akhir 56-65 tahun adalah kategori yang paling sedikit untuk pemohon layanan paspor, yaitu sebesar 7,33% atau sebanyak 11 responden.

b. Jenis Kelamin

Responden terbanyak pengguna layanan pembuatan paspor di Kanim Kelas II Jember adalah jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 57,33% atau sebanyak 86 orang responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 42,67% atau sebanyak 64 orang.

c. Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SLTA/SMA yaitu sebesar 32,67% atau sebanyak 49 orang responden, SLTP/SMP yaitu sebesar 22,67% atau sebanyak 34 orang responden, SD yaitu sebesar 19,33% atau sebanyak 29 orang responden, dan sarjana yaitu sebesar 17,33% atau sebanyak 26 orang responden. Sedangkan sisanya responden yang berpendidikan Pasca sarjana sebesar 4% atau sebanyak 6 orang dan Doktor sebesar 1,33% atau sebanyak 2 orang.

d. Pekerjaan Utama

Pekerjaan utama responden terbanyak adalah wiraswasta yaitu sebesar 62,67% atau sebanyak 94 orang responden, Petani yaitu sebesar 17,33% atau sebanyak 26 orang responden, Pelajar/Mahasiswa dan PNS/TNI/POLRI yaitu sebesar 7,33% atau sebanyak 11 orang responden, dan responden yang memiliki pekerjaan utama Perbankan dan BUMN yaitu sebesar 2% atau sebanyak 3 orang responden. Sedangkan sisanya responden yang memiliki pekerjaan utama sebagai Pensiunan sebesar 1,33% atau sebanyak 2 orang.

e. Kepentingan Paspor

Kepentingan responden membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember terbanyak adalah bekerja yaitu sebesar 48,67% atau sebanyak 73 orang responden, untuk kepentingan umroh yaitu sebesar 22% atau sebanyak 33 orang responden, untuk kepentingan berlibur yaitu sebesar 18% atau sebanyak 27 orang responden, dan untuk pendidikan yaitu sebesar 5,33% atau sebanyak 8 orang responden. Sedangkan sisanya responden yang memiliki kepentingan untuk berobat sebesar 2,67% atau sebanyak 4 responden, untuk haji 2,67% atau sebanyak 3 responden dan untuk tugas negara sebesar 1,33% atau sebanyak 2 responden.

f. Pernah menerima Layanan Paspor di Kanim Kelas II Jember

Responden pernah menerima layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember terbanyak adalah responden yang pertama kali menerima layanan paspor yaitu sebesar 72% atau sebanyak 108 orang responden. Sedangkan responden yang sering menggunakan layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yaitu sebesar 28% atau sebanyak 42 orang responden

B. Penilaian Pemohon terhadap Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember

1. Prosedur pelayanan

Total nilai rata-rata unsur prosedur pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 2,96. Penilaian dengan jumlah tertinggi adalah pada pilihan sederhana dan mudah yaitu sebesar 93 responden atau 62%. Sedangkan paling rendah adalah pada pilihan kurang sederhana yaitu sebesar 9,33% atau sebanyak 14 responden.

2. Persyaratan pelayanan

Nilai rata-rata unsur persyaratan pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah 3,08. Penilaian tertinggi tentang persyaratan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember adalah sebesar 69,33% atau sebanyak 104 responden dan sebesar 68,67% atau sebesar 103 responden menyatakan bahwa untuk persyaratan pelayanan mudah. Sedangkan paling rendah pada pilihan sebanyak 2% atau sebanyak 3 responden menyatakan bahwa tidak mudah dan sisanya sebesar 7,33% atau sebanyak 11 orang menyatakan kurang mudah.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Nilai rata-rata unsur kejelasan petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah 6,60. Penilaian tertinggi responden tentang kejelasan petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 64% atau sebanyak 96 responden menyatakan bahwa untuk

kejelasan petugas pelayanan adalah tanggungjawab, sebesar 60,67% atau sebanyak 91 responden menyatakan mudah untuk kejelasan petugas pelayanan. Sedangkan penilaian terendah yaitu sebesar 3,33% atau sebanyak 5 orang responden menyatakan tidak mudah dan kurang bertanggungjawab, untuk kejelasan petugas pelayanan.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Nilai rata-rata unsur kedisiplinan petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah 3,21. Penilaian tertinggi unsur kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 60,67% atau sebanyak 91 responden menyatakan disiplin, sebesar 60% atau sebanyak 90 responden menyatakan tepat waktu. Sedangkan penilaian terendah sebesar 2,67% atau sebanyak 4 responden menyatakan bahwa tidak tepat waktu. Sedangkan sisanya 0,% atau sebanyak 1 responden menyatakan tidak disiplin.

5. Tanggungjawab petugas pelayanan

Nilai rata-rata unsur tanggungjawab petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah 3,22. Penilaian tertinggi untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 64,67% atau sebanyak 97 responden menyatakan tanggungjawab, sebesar 57,33% atau sebanyak 86 responden menyatakan mudah untuk mengetahui wewenang petugas di setiap loket pelayanan di Kantor Imigrasi, dan sebesar 31,33% atau sebanyak 47 responden menyatakan sangat tanggungjawab petugas imigrasi terhadap hasil uji kualitas paspor. Sedangkan penilaian paling rendah yaitu sebesar 0% atau sebanyak 1 responden yang menyatakan tidak tanggungjawab untuk hasil uji kualitas paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Jember.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Nilai rata-rata unsur kemampuan petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah 3,23. Penilaian tertinggi untuk kemampuan petugas Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 65,33% atau sebanyak 98 responden menyatakan mampu, sebesar 64,67% atau sebanyak 97 responden menyatakan terampil dan sebesar 30% atau sebanyak 45 responden menyatakan sangat mampu. Sedangkan penilaian terendah untuk kemampuan petugas adalah sebesar 0,67% atau sebanyak 1 responden menyatakan tidak mampu dan tidak terampil dalam pengujian kualitas cetak paspor.

7. Kecepatan petugas pelayanan

Nilai rata-rata unsur kecepatan petugas pelayanan adalah 2,97. Penilaian tertinggi untuk kecepatan petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 59,33% atau sebanyak 89 responden menyatakan cepat, sebanyak 20% atau sebanyak 30 responden menyatakan sangat cepat. Sedangkan penilaian terendah sebesar 18,67% atau sebanyak 28 responden menyatakan kurang cepat dan 2% atau sebanyak 3 responden menyatakan tidak cepat.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Nilai rata-rata unsur keadilan mendapatkan pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah 3,19. Penilaian tertinggi untuk keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 72% atau sebanyak 108 responden menyatakan sesuai perlakuan terhadap pemohon satu dengan pemohon yang lain, sebesar

71,33% atau sebanyak 107 responden diperlakukan adil untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Sedangkan penilaian terendah terkait keadilan mendapatkan pelayanan yaitu sebesar 6% atau sebanyak 9 responden diperlakukan kurang adil dan sebesar 3,33% atau sebanyak 5 responden menyatakan perlakuan yang dirasakan kurang sesuai.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Nilai rata-rata unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah 3,23. Penilaian tertinggi untuk kesopanan dan keramahan petugas Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 62,67% atau sebanyak 94 responden menyatakan petugas Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember ramah sopan, dan sebesar 62% atau sebanyak 93 responden menyatakan petugas Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember ramah. Sedangkan penilaian terendah untuk kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 0,67% atau sebanyak 1 responden menyatakan kurang sopan dan sebesar 8 % atau sebanyak 12 responden menyatakan bahwa petugas Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember kurang ramah.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Nilai rata-rata unsur kewajaran biaya pelayanan adalah 3,18. Penilaian tertinggi untuk kewajaran biaya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 70,67% atau sebanyak 106 responden menyatakan biaya pelayanan tergolong terjangkau, sebesar 24% atau sebanyak 36 responden menyatakan biaya pelayanan tergolong sangat wajar. Sedangkan penilaian terendah untuk kewajaran biaya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 4,67% atau sebanyak 7 responden menyatakan biaya pelayanan tergolong kurang terjangkau dan 0,67% atau sebanyak 1 responden menyatakan biaya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tergolong tidak terjangkau.

11. Kepastian biaya pelayanan

Nilai rata-rata unsur kepastian biaya pelayanan adalah 3,32. Sebesar 46% atau sebanyak 69 responden menyatakan selalu tepat, sebesar 40% atau sebanyak 60 responden menyatakan banyak tepatnya dan sisanya sebesar 14% atau sebanyak 21 responden menyatakan kadang-kadang sesuai untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Nilai rata-rata unsur kepastian jadwal pelayanan adalah 3,21. Penilaian tertinggi untuk kepastian jadwal pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 53,33% atau sebanyak 80 responden menyatakan jadwal pelayanan di Kanim Kelas II Jember pasti, sebesar 34,67% atau sebesar 52 responden menyatakan sangat pasti jadwal pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, dan sebesar 10,67% atau sebanyak 16 responden menyatakan kurang pasti untuk jadwal pelayanan. Sedangkan penilaian paling rendah untuk kepastian jadwal pelayanan sebesar 1,33% atau sebanyak 2 responden menyatakan tidak pasti untuk jadwal pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

13. Kenyamanan lingkungan

Nilai rata-rata unsur kenyamanan lingkungan pelayanan yang dilihat dari 3 pertanyaan adalah 3,13. Penilaian tertinggi untuk unsur kenyamanan lingkungan pelayanan di Kanim Kelas II Jember sebesar 62% atau sebanyak 93 responden menyatakan rapi dan bersih untuk lingkungan pelayanan dan sarana prasarana di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, sebesar 56% atau sebanyak 84 responden menyatakan teratur untuk sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Sedangkan penilaian paling rendah di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember terkait kenyamanan lingkungan pelayanan adalah sebesar 4% atau sebanyak 6 responden menyatakan tidak teratur untuk sarana dan prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, dan sisanya sebesar 1,33% atau sebanyak 2 responden menyatakan tidak bersih dan tidak rapi untuk lingkungan serta sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

14. Keamanan pelayanan

Nilai rata-rata unsur keamanan pelayanan adalah 3,29. Penilaian tertinggi untuk unsur keamanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sebesar 66% atau sebanyak 99 responden menyatakan aman berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, sebesar 28% atau sebanyak 42 responden menyatakan sangat aman berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Sedangkan paling rendah sebesar 5,33% atau sebanyak 8 responden menyatakan kurang aman di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, dan sisanya 0,67% atau sebanyak 1 responden menyatakan tidak berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember 2013

Nilai rata-rata tertimbang indeks kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tahun 2013 adalah 3,38. Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu pada unsur Kejelasan Petugas Pelayanan yaitu sebesar 6,60 poin, Kemampuan Petugas pelayanan serta Kesopanan dan Keramahan Petugas yaitu sebesar 3,23 poin. Dan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur prosedur pelayanan yaitu sebesar 2,96 poin. Hasil perhitungan nilai rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonversi dengan rumus sebagai berikut.

Nilai IKM = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= (3,38) \times 25 = 84,5$$

Hasil perhitungan nilai IKM sebesar 84,5 menunjukkan bahwa mutu pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Jember dalam kategori A berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tahun 2013 dinyatakan sangat baik.

Pembahasan

1. Prosedur pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh nilai rata-rata unsur yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 2,96. Nilai yang

diperoleh dari unsur prosedur pelayanan ini digolongkan dalam kategori baik, sehingga pemohon dapat mengikuti alur pengajuan pelayanan yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Hal ini dapat dilihat dari penilaian tertinggi pada tingkat kesederhanaan tahapan pelayanan pembuatan dokumen paspor (alur pengajuan permohonan paspor) yang telah disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

2. Persyaratan pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 3,08. Namun masih ditemui beberapa pemohon yang masih kekurangan informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi, dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa responden masih kekurangan informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi untuk pengajuan permohonan paspor sehingga pemohon masih bertanya kembali kepada petugas loket informasi.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 6,60. Hasil penilaian terhadap unsur kejelasan tanggungjawab petugas pelayanan pada kejelasan identitas petugas di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember adalah mudah. Mudah dalam penilaian ini adalah responden mudah untuk mengetahui identitas pemberi layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Jember.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur kedisiplinan petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 3,21. Disiplin dalam penelitian ini adalah kemudahan responden menilai kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember pada saat pelayanan pembuatan paspor.

5. Tanggungjawab petugas pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur tanggungjawab petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 3,22. Pada penelitian diperoleh hasil penelitian yang digolongkan dalam kategori sangat baik. Penilaian tertinggi terhadap unsur tanggung jawab petugas pelayanan pada kejelasan wewenang petugas di masing-masing loket pelayanan adalah mudah. Mudah dalam penelitian ini adalah kemudahan responden mengetahui wewenang petugas di masing-masing loket pelayanan sehingga setiap petugas memberikan pelayanan sesuai dengan wewenangnya.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur kemampuan petugas pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 3,23. Pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata yang diperoleh dari unsur kejelasan petugas pelayanan dikategorikan dalam kategori sangat baik. Penilaian tertinggi pada unsur kemampuan petugas pada keahlian setiap petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember adalah mampu. Mampu yang dimaksud

dalam penelitian ini adalah kemampuan petugas pelayanan mengoperasikan sistem komputer di masing-masing loket pelayanan.

7. Kecepatan petugas pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur kecepatan pelayanan yang dilihat dari 1 pertanyaan adalah sebesar 2,97. Pada hasil penilaian ini diperoleh hasil penelitian yang dapat digolongkan dalam kategori baik. Penilaian tertinggi pada penelitian terhadap unsur kecepatan petugas pelayanan pada kecepatan petugas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember dalam penyelesaian dokumen paspor adalah cepat. Cepat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kecepatan petugas dalam menyelesaikan dokumen paspor sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu 3 hari setelah wawancara.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur keadilan mendapatkan pelayanan yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 3,19. Nilai rata-rata yang diperoleh dari unsur keadilan mendapatkan pelayanan yang digolongkan dalam kategori baik. Penilaian responden terhadap unsur keadilan pada kesesuaian perlakuan adalah sesuai. Sesuai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember sesuai dengan nomor antrian yang tertera pada layar monitor antrian yang terletak di ruang tunggu pelayanan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur kesopanan dan keramahan petugas yang dilihat dari 2 pertanyaan adalah sebesar 3,23. Pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata yang dapat digolongkan dalam kategori sangat baik. Penilaian tertinggi pada unsur kesopanan dan keramahan pada kesopanan petugas pelayanan adalah sopan. Sopan dalam penelitian adalah sikap petugas pada masing-masing loket secara sopan dalam melayani pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember. Dari hasil wawancara dengan beberapa responden diperoleh informasi bahwa setiap petugas dalam melayani pemohon sudah bersikap sopan.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur kewajaran biaya pelayanan yang dilihat dari 1 pertanyaan adalah sebesar 3,18. Pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata yang dapat digolongkan ke dalam kategori sangat baik. Penilaian tertinggi pada unsur kewajaran biaya pelayanan paspor adalah terjangkau. Terjangkau yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterjangkauan biaya pelayanan untuk dijangkau oleh pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

11. Kepastian biaya pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur yang dilihat dari 1 pertanyaan adalah sebesar 3,19. Pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata yang dapat digolongkan dalam kategori baik. Penilaian tertinggi pada

penelitian ini untuk unsur kepastian biaya pelayanan pada kesesuaian biaya yang telah dibayar pemohon dengan ketentuan biaya di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember adalah sesuai. Sesuai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah responden dapat mengetahui biaya yang telah dibayar dengan biaya yang menjadi ketetapan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

12. Kepastian jadwal pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur yang dilihat dari 1 pertanyaan adalah sebesar 3,21. Pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata yang dapat digolongkan dalam kategori baik. Penilaian tertinggi pada unsur kepastian jadwal pelayanan pada jadwal pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember adalah pasti. Pasti yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepastian responden mendapatkan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

13. Kenyamanan lingkungan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur yang dilihat dari 3 pertanyaan adalah sebesar 3,13. Pada penelitian ini penilaian terhadap kenyamanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember yaitu tergolong dalam kategori baik. Penilaian tertinggi pada unsur kenyamanan lingkungan pada kebersihan lingkungan pelayanan adalah bersih. Bersih yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kondisi bersih sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember termasuk lantai dan ruang tunggu yang digunakan berdasarkan pendapat responden.

14. Keamanan pelayanan

Hasil penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember maka diperoleh total nilai rata-rata unsur keamanan pelayanan yang dilihat dari 1 pertanyaan adalah sebesar 3,21. Pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata yang dapat digolongkan dalam kategori baik, penilaian terhadap unsur keamanan sebesar 66% atau sebanyak 99 responden menyatakan bahwa lingkungan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember aman. Dari hasil wawancara dengan responden diperoleh informasi bahwa pemohon yang mengajukan permohonan pembuatan dokumen paspor merasa aman.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Penelitian tentang IKM yang dilaksanakan pada pelayanan pembuatan dokumen paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tahun 2012 menghasilkan kesimpulan berikut.

Hasil pengukuran IKM yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/ 25/M.PAN/ 2/ 2004, menunjukkan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah unsur prosedur pelayanan yaitu sebesar 2,96. Penilaian rendah terhadap prosedur pelayanan paspor disebabkan karena setiap pemohon merasa kesulitan untuk memahami alur prosedur

pembuatan dokumen paspor yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

Hasil pengukuran IKM yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/ 25/M.PAN/ 2/ 2004, menunjukkan unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kejelasan petugas pelayanan sebesar 6,60. Penilaian terhadap kejelasan petugas di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember adalah kejelasan wewenang petugas di setiap loket pelayanan dan identitas yang digunakan petugas, sehingga setiap pemohon mengetahui identitas setiap petugas yang memberikan pelayanan.

Nilai rata-rata tertimbang IKM di Kantor Imigrasi Kelas II Jember adalah sebesar 3,38. Hasil nilai IKM setelah dikonversi adalah 84,5 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan dalam kategori A berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Oleh karena itu kategori tersebut berarti kinerja unit pelayanan pembuatan dokumen paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember dinyatakan sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas maka peneliti menyarankan hal-hal berikut.

- Pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember perlu meningkatkan kejelasan terkait prosedur pembuatan dokumen paspor di masyarakat, khususnya para pemohon yang merasa kesulitan untuk memahami prosedur pembuatan dokumen paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.
- Pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember perlu menyediakan papan informasi mengenai kejelasan prosedur pembuatan paspor dengan kondisi darurat. Selain itu menambah jumlah customer service agar dapat memberi informasi lebih cepat kepada pemohon sehingga tidak menimbulkan antrian panjang pemohon agar tetap memberi rasa nyaman kepada pemohon.
- Selain itu pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember perlu terus mempertahankan dan lebih meningkatkan kepuasan masyarakat terkait pelayanan pembuatan paspor, karena dari hasil penilaian responden terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Jember sangat baik. Selain itu dari hasil wawancara dengan responden, beberapa responden di antaranya merasa puas dengan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember.

Daftar Pustaka

Buku

- Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta (2011)
- Ibrahim, Amin. 2009. *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-teori dan aplikasi good governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Peraturan Perundangan

- Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: F-458.IZ.03.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 9 tahun 1992 tentang keimigrasian
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Hakekat Pelayanan Publik
- Surat Edaran MENPAN RI Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005 tentang 11 (sebelas) daftar prioritas pelayanan publik
- Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan SPRI
- UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Website

- www.imigrasi.go.id
- www.ombudsman.go.id

