

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KOTA PONTIANAK**

**AYU RESTI OKTAVIANI
NPM. 101310719**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

A. Latar Belakang Masalah

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

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Pelayanan publik menjadi persoalan yang senantiasa mewarnai keseharian masyarakat. Citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik tercermin pada maraknya tanggapan, keluhan yang dijumpai.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan dari masyarakat yang terkadang kebingungan pada saat mengurus paspor. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah

adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (KepMen PAN, 2004: 5).

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam melaksanakan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kelas 1 Pontianak sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan paspor atau surat perjalanan republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Hal ini tak lepas dari sebutan bagi imigrasi yaitu sasanti bhumi pura yakhsapura wibhawa atau disebut dengan penjaga pintu yang berwibawa. Masuknya warga Negara asing atau keluarnya warga Negara Indonesia keluar negeri secara langsung maupun tidak langsung telah berperan dalam pembangunan nasional. Imigrasi sebagai lembaga penerbit Surat Perjalanan Republik Indonesia diuntut untuk memberikan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat asing maupun masyarakat Indonesia.

Tugas Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak yang sangat penting adalah untuk memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau ke luar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Kelas Pontianak, maka dalam penyelenggaraannya perlu adanya peningkatan kualitas yang optimal dari tiap unit pelayanan publik dapat di lihat bahwa prosedur pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pontianak pada dasarnya sudah ada dan sudah baik. Akan tetapi prosedur tersebut masih belum atau kurang dimengerti oleh masyarakat umum pengurus paspor yang mengurus langsung sendiri, karena prosedur dirasa kurang jelas, kurang informatif sehingga menimbulkan kebingungan.

Kebingungan pelanggan sebagian besar adalah ketidaktahuan akan prosedur lanjutan dari tiap- tiap tahap atau proses yang harus dilalui dalam pengurusan paspor. Untuk tahap awal pengurusan seperti pengisian formulir mereka sudah memahami. Gambar proses pengurusan paspor yang sudah ada (ditempel) belum bisa dipahami betul oleh masyarakat pengurus paspor, karena hanya berupa gambar dan tidak adanya penjelasan mengenai gambar tersebut secara langsung oleh pegawai Kantor Imigrasi.

B. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Ratminto (2005:2), “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan konsumen atau pelanggan”. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu pada jual beli barang- atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang dinginkannya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan padahakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakankondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh

birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdimasyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warganegara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik dengandemikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orangatau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai denganaturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Abidin (2010 ; 71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek – aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapatmengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa(pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruhmasyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untukmenerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi.Artinyapelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semuawarga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebutsesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Paspor.

Definisi dari paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang 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.

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan. Paspor itu sendiri secara umum terbagi menjadi dua yaitu :

1. Paspor Non-biometrik yaitu paspor standar atau dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi - Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Paspor 24 Halaman dahulu hanya di peruntukkan kepada TKI dengan biaya lebih murah. Namun seiring berjalannya waktu peraturan telah terjadi perubahan, dikarenakan aturan-aturan sebelumnya, memang masih ada “kepercayaan” di kalangan masyarakat bahwa Paspor 24 halaman adalah untuk Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang akan bekerja ke luar negeri. Untuk itu

masyarakat biasa diwajibkan untuk mempunyai paspor 48 halaman. Jadi Paspor 24 halaman dan 48 halaman mempunyai fungsi dan kegunaan yang sama yang membedakan hanya pada lembar halaman saja.

2. Paspor biometrik atau sering disebut juga *e-paspor* adalah jenis paspor yang memiliki data biometrik sebagai salah satu unsur pengaman paspor tersebut. Data biometrik ini disimpan dalam bentuk chip yang tertanam pada paspor tersebut, data yang tersimpan pada chip ini bervariasi antar negara. Namun berdasarkan standarisasi yang dikeluarkan oleh ICAO (*International Civil Aviation Organisation*), data biometrik yang dianjurkan untuk digunakan adalah biometrik wajah pemegang paspor dengan biometrik sidik jari sebagai pendukungnya. Namun hingga saat ini standarisasi yang dikeluarkan oleh ICAO ini belum dapat disepakati oleh dunia internasional karena berbagai macam hal.

Secara umum paspor bisa diartikan sebagai tiket untuk masuk ke suatu negara dari negara kita. Untuk arti yang lebih spesifik paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas resmi pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Jenis - jenis Paspor yang ada di Indonesia yaitu :

- a. Paspor Biasa
- b. Paspor Biometrik
- c. Paspor Dinas/Resmi
- d. Paspor Untuk Orang Asing

3. Kepuasan

Menurut Wilkie yang dikutip oleh Tjiptono (2008:24); “Kepuasan bisa didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pelayanan konsumsi suatu produk atau jasa, sedangkan Kotler yang dikutip Tjiptono (2008:24) mendefinisikan kepuasan pelanggan yaitu; “Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Menurut Day yang dikutip oleh Tjiptono (2008:24) kepuasan adalah: "Respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak-sesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang diharapkan setelah pemakaian.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2004:59); "Bahwa kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen karena kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan". Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu (a) *reability* (keandalan), pelayanan dikatakan tinggi jika kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (b) *responsiveness* (daya tanggap), para karyawan berkenaan senantiasa bersedia dan mampu untuk membantu para konsumen dan merespons

permintaan konsumen, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (c) *assurance* (jaminan), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. (d) *empaty* (perhatian), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika penyedia jasa dapat memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen. (e) *tangibels* (bukti langsung), pelayanan jasa dikatakan baik jika daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan juga baik. Masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Tjiptono, 2008:284).

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. “Menurut Travers yang dikutip oleh Husein Umar (2008 : 22), “Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”. Metode ini memberikan informasi sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai macam masalah.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: Kuisisioner; Yaitu daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa dan disebarikan kepada responden guna mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

3. Alat Pengumpul Data

1. Wawancara
2. Kuisisioner
3. Observasi

4. Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono(2007: 55): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan kerakterisrik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah para pemohon yang akan membuat paspor pada Tahun 2015 di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak.

Sampel

Menurut Sugiyono (2010:118): “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk Populasi yang jumlah anggota populasi tidak diketahui (*Infnit*) pengambilan sampel biasa dilakukan secara tak acak (*Non random Sampling*). Penetapan ukuran sampel dari populasi dapat juga menggunakan rumus Slovin, dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi. Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (*error*)

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quota sampling* yaitu yaitu penarikan sampel yang hanya menekankan pada jumlah sampel yang harus dipenuhi. Ketentuan sampel yang diambil adalah 100 orang pembuat paspor yang sedang mengurus atau membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak pada Tahun 2015 ini.

5. Metode Analisis Data

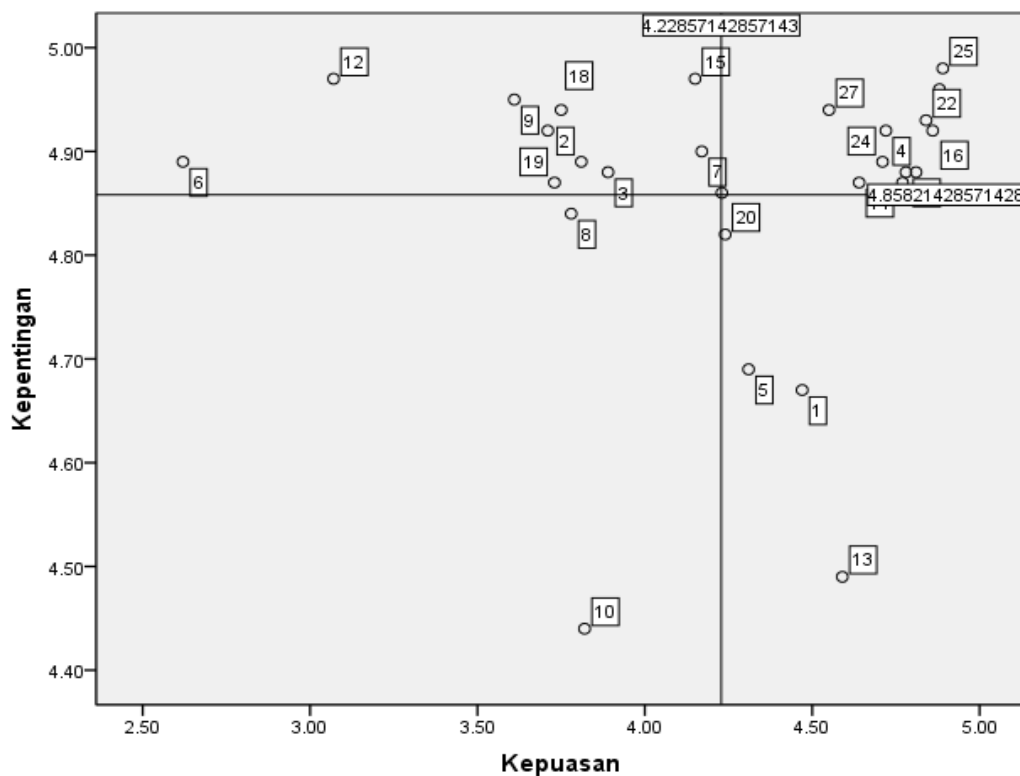
Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis secara kuantitatif, yaitu jawaban-jawaban dari responden akan dikelompokkan menurut kriteria yang ada dalam masing-masing jawaban dari responden, kemudian dilakukantabulasi data yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Adapun tahapan-tahapan analisis yang dilakukan adalah dengan analisis diagram kartesius.

D. Hasil Dan Kesimpulan.

1. Pembahasan

Setelah dilakukan analisis menggunakan diagram kartesius, dapat diketahui poin pada variable mana saja yang sebaiknya dilakukan perbaikan dan peningkatan agar indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak semakin meningkat

Gambar 1
Diagram Kartesius
Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pembuat Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak



Keterangan :

1. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden sehingga mengecewakan/tidak puas.
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja tapi dianggap kurang memuaskan.
4. Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tapi sangat memuaskan.

Setelah dilakukan analisis menggunakan diagram kartesius, dapat diketahui poin pada variabel mana saja yang sebaiknya dilakukan perbaikan dan peningkatan agar indikator kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan pegawai pembuat paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak.

Tabel 4.34
Analisis Nilai Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Kepentingan	Kepuasan	Kuadran
1	4,67	4,47	D
2	4,89	3,81	A
3	4,88	3,89	A
4	4,92	4,72	B
5	4,69	4,31	D
6	4,89	2,62	A
7	4,90	4,17	A
8	4,84	3,78	C
9	4,95	3,61	A
10	4,44	3,82	C
11	4,86	4,23	B
12	4,97	3,07	A
13	4,49	4,59	B

14	4,87	4,64	B
15	4,97	4,15	A
16	4,88	4,81	B
17	4,92	3,71	A
18	4,94	3,75	A
19	4,87	3,73	A
20	4,82	4,24	D
21	4,87	4,77	B
22	4,93	4,84	B
23	4,92	4,86	B
24	4,89	4,71	B
25	4,98	4,89	B
26	4,96	4,88	B
27	4,94	4,55	B
28	4,88	4,78	B
Rata-Rata	4,87	4,67	

Analisis :

1. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap ,mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan responden sehingga mengecewakan/tidak puas. Faktor – faktor tersebut adalah:
 - a. Kehandalan fasilitas yang ada di dalam ruang tunggu.
 - b. Tampilan Petugas yang rapi.
 - c. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
 - d. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
 - e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
 - f. Petugas tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut masyarakat/pemohon.
 - g. Keramahan Petugas dalam memperlakukan pemohon/masyarakat.

- h. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
 - i. Kepastian Tarif yang berlaku.
 - j. Kepastian biaya yang dibayarkan masuk dalam kas negara.
2. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- a. Kemudahan mencapai lokasi sehingga dapat memudahkan pemohon/masyarakat.
 - b. Petugas bersedia menolong ketika masyarakat/pemohon mengalami kesulitan.
 - c. Petugas mengucapkan salam pada saat awal dan akhir pelayanan.
 - d. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
 - e. Semua transaksi di layani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat.
 - f. Kejujuran petugas dalam kepastian tariff dan waktu penyelesaian pelayanan.
 - g. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
 - h. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas dari adanya bahaya, resiko, dan keragu - ragan, jaminan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan.
 - i. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - j. Keramahan dan sopan dalam memberikan pelayanan.
 - k. Petugas mengutamakan kepentingan pemohon/masyarakat dalam memberikan pelayanan.

1. Petugas selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja tapi dianggap kurang memuaskan.
 - a. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
 4. Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tapi sangat memuaskan.
 - a. Kenyamanan lingkungan gedung, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 - b. Kenyamanan di ruang tunggu sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
 - c. Petugas mengucapkan salam pada saat awal dan akhir pelayanan.
 - d. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Tabel 4.35
Kepentingan dan Kepuasan pada tiap-tiap Variabel

No	Variabel	Nilai Kepuasan	Nilai	Kuadrat
1	<i>Tangible</i>	4,24	4,81	D
2	<i>Reliability</i>	3,60	4,804	A
3	<i>Responsiveness</i>	4,248	4,84	B
4	<i>Assurance</i>	4,271	4,895	B
5	<i>Emphaty</i>	4,224	4,93	B
Jumlah		4,117	4,856	

Berdasarkan hasil analisis menggunakan diagram kartesius yang disajikan pada tabel 4.36 di atas diketahui bahwa variabel, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* berada pada B yang merupakan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

2. Kesimpulan

- a. Kuadran A berada di variabel *Reliability* (keandalan) dengan nilai X = kepuasan sebesar 3,60 dan nilai Y = kepentingannya sebesar 4,80 variabel *responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai X = kepuasan sebesar 4,24 dan nilai Y = kepentingannya sebesar 4,84. Hal ini merupakan yang dianggap penting dan pelaksanaannya belum dianggap baik sehingga kurang memuaskan.
- b. Kuadran B berada di variabel *Assurance* (Jaminan) dengan nilai X = kepuasan sebesar 4,27 dan nilai Y = kepentingannya sebesar 4,89, serta variabel *Emphaty* (Empati) dengan nilai X = kepuasan sebesar 4,22 dan nilai Y = kepentingannya sebesar 4,93 dan *responsiveness* dengan nilai X = Kepuasan sebesar 4,25 dan nilai Y = kepentingan sebesar 4,84, yang dapat diartikan variabel tersebut merupakan variabel yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, dan pelaksanaannya oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pontianak sudah dianggap baik dan wajib dipertahankan.
- c. Kuadran D berada di variabel *tangible* (bukti fisik) dengan nilai X = kepuasan sebesar 4,24 dan nilai Y = kepentingannya sebesar 4,81 yang dapat diartikan variabel yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, Hari. 2005. *Analisis Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kepuasan Kerja Terhadap Performasi Kerja Operator Pada Bagian Produksi. dalam Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, di Kota Bandung, Vol. 7 (07), No.2, September, 113-125.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta..
- Barnes, James G., 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke-11. Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: PT INDEKS.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke-13. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT.SinergiUtama. Yogyakarta
- Siregar, Syofian.2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy danGregoriusCandra .2005.*Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset.Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Manajement Mewujudkan layanan Prima*, Edisi Ke-2, Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* . Edisi Ketiga. Penerbit Andi Yogyakarta, Yogyakarta
- Umar, Husein.2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Yuningsih, Rahayu W. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang* :Universitas Diponegoro Semarang.