

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I SAMARINDA

Bambang Irawan¹

¹Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Universitas Mulawarman
Alamat Korespondensi : bambangirawan2011@gmail.com

Abstract

This paper aimed to describe and analyze the degree of public satisfaction towards Samarinda First Class Immigration Office by using public satisfaction index. The method that employed in this paper is descriptive-quantitative where the data take form in numbers and analyzed with statistic-descriptive technique. Scoring system used in this paper was likert scale. The result of the study showed that average score was 3.08 in the interval of 2.51-3.25 so it was included in "good" category.

Keyword : Public Satisfaction Index, Service, Immigration

Abstrak

Tulisan ini berusaha untuk mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda melalui survey indeks kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Sistem penskoran menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor 3,08 pada interval 2.51-3.25 sehingga masuk dalam kategori baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Imigrasi

Pendahuluan

Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan 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 layanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah dari tingkat pusat sampai dengan Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset terhadap kinerja layanan publik di lingkungannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan 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. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah dengan menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda untuk melaksanakan amanah dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, melakukan survei terhadap masyarakat pengguna layanan khususnya pengurusan Paspor di Wilayah kerja Kota Samarinda.

Upaya ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda terhadap pelayanan kepada masyarakat yang telah dijalankan sampai saat ini, sehingga pada nantinya kantor Imigrasi dapat terus meningkatkan pelayanan dan memperbaiki diri agar menjadi sebuah lembaga yang dipercaya oleh publik karena mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kerangka Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut The Liang Gie (1997:23) yang mendefinisikan pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Sementara itu Sinambela (2008:5) memberikan pengertian Pelayanan Publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Adapun pengertian Pelayanan Publik menurut Kurniawan (2005:4) adalah "Pemberian layanan (melayani)

keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan.

Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan asas-asas pelayanan adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseingan hak dan kewajiban.

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan menggunakan variabel pengukuran yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu :

- 1) Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan pengurusan Paspur di kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda, dimana sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di kantor Imigrasi kelas I Kota Samarinda ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4 dengan kategorisasi mutu pelayanan ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1
Kategori Mutu Layanan

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor
1.	A (Sangat Baik)	3,26 – 4,00
2.	B (Baik)	2,51 – 3,25
3.	C (Cukup Baik)	1,76 – 2,50
4.	D (Tidak Baik)	1,00 – 1,75

Hasil dan Pembahasan

Hasil Survei

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda secara

keseluruhan berada pada rata-rata skor 3,08 pada interval 2.51-3.25, sehingga masuk dalam kategori Baik. Hasil tersebut terdiri dari sembilan ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan indikator tersebut.

Tabel 2
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda

No.	Ruang Lingkup	Rata - Rata Skor	Kategori	Peringkat
1.	Persyaratan	3,06	Baik	6
2.	Prosedur	3,14	Baik	4
3.	Waktu Pelayanan	2,89	Baik	8
4.	Biaya / Tarif	2,65	Baik	9
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,05	Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,42	Sangat Baik	1
7.	Perilaku Pelaksana	3,31	Sangat Baik	2
8.	Maklumat Pelayanan	3,15	Baik	3
9.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,08	Baik	5

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Berdasarkan tabel di atas tergambar bahwa terdapat dua indikator yang memiliki skor tinggi dan di atas rata-rata yaitu pada indikator kompetensi pelaksana dengan skor 3,42 dan indikator perilaku pelaksana dengan skor 3,31 atau pada kategori sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa kedua indikator tersebut telah mampu melebihi harapan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan pada kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Sedangkan 7 (tujuh) indikator lainnya berada pada skor yang masuk pada kategori baik.

Persyaratan

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi atau dilengkapi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,06 dan berada pada interval 2,51 s/d 3,25 dalam kategori "baik". Dengan demikian dapat terlihat hingga saat ini syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna layanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda untuk mendapatkan pelayanan pada kategori baik/mudah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Ruang Lingkup: Persyaratan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mudah	A	4	51
2.	Mudah	B	3	63
3.	Cukup Mudah	C	2	31
4.	Sulit	D	1	5

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,14 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat pengguna layanan pada kantor Imigrasi Kelas I Samarinda mudah dalam mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4
Kepuasan Masyarakat Pengguna
Ruang Lingkup: Prosedur

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mudah	A	4	52
2.	Mudah	B	3	71
3.	Cukup Mudah	C	2	23
4.	Sulit	D	1	4

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,89 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda merasakan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan sudah cepat. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Cepat	A	4	26
2.	Cepat	B	3	84
3.	Cukup Cepat	C	2	38
4.	Lambat/Lama	D	1	2

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 2,65 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori "baik". Dengan masyarakat pengguna layanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda merasakan bahwa biaya/tarif pada pengurusan paspor berada pada kategori standar. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Murah	A	4	12
2.	Murah	B	3	77
3.	Cukup Murah	C	2	58
4.	Mahal	D	1	3

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,05 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori "baik". Dengan demikian produk yang dihasilkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda sudah dapat memenuhi harapan masyarakat. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

a. Hasil Pelayanan

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Produk (Hasil Layanan)

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Memuaskan	A	4	41
2.	Memuaskan	B	3	83
3.	Cukup Memuaskan	C	2	25
4.	Tidak memuaskan	D	1	1

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

b. Kebersihan Lingkungan Kantor

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Produk (Kebersihan Lingkungan)

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Bersih	A	4	36
2.	Bersih	B	3	81
3.	Cukup Bersih	C	2	33
4.	Tidak Bersih	D	1	0

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

c. Kenyamanan (ruang tunggu, kamar mandi/WC)

Tabel 9
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Produk (Kenyamanan Lingkungan)

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Nyaman	A	4	32
2.	Nyaman	B	3	94
3.	Cukup Nyaman	C	2	23
4.	Tidak Nyaman	D	1	1

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,42 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian kemampuan pegawai atau staf yang melayani pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda sudah melebihi harapan masyarakat. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Mampu	A	4	64
2.	Mampu	B	3	85
3.	Cukup Mampu	C	2	1
4.	Tidak Mampu	D	1	0

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,31 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori “sangat baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan mendapat perlakuan yang telah melebihi harapan masyarakat pengguna jasa layanan pada kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Baik	A	4	65
2.	Baik	B	3	68
3.	Cukup Baik	C	2	16
4.	Tidak Baik	D	1	1

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3.15 berada pada interval skor 2.51 s/d 3.25 kategori “baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan pengurusan paspor menerima baik dan merasakan bahwa petugas yang memberikan layanan telah melaksanakan kewajibannya sesuai standar pelayanan dan telah memenuhi harapan masyarakat. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Maklumat Pelayanan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Sesuai	A	4	39
2.	Sesuai	B	3	96
3.	Cukup Sesuai	C	2	14
4.	Tidak Sesuai	D	1	1

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,08 berada pada interval skor 2,51 s/d 3,25 kategori “baik”. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan, merasakan respon yang sesuai dengan harapan masyarakat terhadap pengaduan/keluhan yang telah diajukan oleh mereka. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat
Ruang Lingkup: Penanganan Pengaduan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekuensi
1.	Sangat Baik	A	4	35
2.	Baik	B	3	94
3.	Cukup Baik	C	2	19
4.	Tidak Baik	D	1	2

Sumber : Kuesioner (diolah), 2017

Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada penelitian ini diperoleh dari hasil saran-saran yang langsung ditulis oleh responden, sebagaimana yang terdapat dalam form isian angket yang telah diberikan. Saran-saran perbaikan, yang diusulkan oleh responden, adalah sebagai berikut :

Tabel 14
Tabulasi Saran Berdasarkan Kategori Pelayanan

NO	KATEGORI	SARAN - SARAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan lebih dipermudah 2. Kejelasan berkas administratif yang dibutuhkan sebaiknya dipermudah 3. Sebaiknya persyaratan khusus untuk anak-anak yang orang tuanya hanya satu orang dibuatkan aturan yang lebih jelas 4. Sebaiknya ada aturan dan informasi yang jelas terkait dengan kesalahan teknis penggunaan EYD lama dan EYD baru

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Berkas yang terkait dengan surat kelahiran orang tua agar ada kebijakan khusus dan dipermudah 6. Persyaratan perpanjangan paspor sebaiknya dipermudah karena hanya tinggal memperpanjang, bukan membuat yang baru 7. Keterangan KTP yang berlaku seperti apa lebih diperjelas 8. Persyaratan pembuatan paspor bagi anak-anak yang belum memiliki KTP agar lebih dipermudah
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan loket bank khusus pembayaran biaya pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda 2. Untuk penambahan nama pada paspor, agar lebih cepat daripada pembuatan paspor baru 3. Jika memungkinkan, paspor bisa dicetak di hari yang sama agar masyarakat tidak perlu menunggu waktu sehari-hari 4. Proses pembuatan paspor dipercepat 5. Sebaiknya menambah loket petugas agar kegiatan administrasi yang ada bisa lebih cepat selesai daripada yang ada sekarang 6. Loket bagian foto sebaiknya ditambah agar lebih cepat dan efisien 7. Antrian pendaftaran pembuatan paspor sebaiknya diperpanjang hingga jam 14.00 khusus pemohon dari luar wilayah Samarinda 8. Masa tunggu setelah pengambilan foto kalau bisa dipercepat 9. Jika memungkinkan untuk mendaftar secara online dan 2 hari selesai 10. Sistem antrian dapat di cek secara online di masa yang akan datang 11. Untuk bagian foto sebaiknya 12. Hendaknya ada kemudahan untuk pelajar yang mengurus paspor untuk studi ke luar negeri karena proses berikutnya banyak yang mesti harus diurus 13. Pengecekan paspor sebaiknya dapat dilakukan secara online jadi masyarakat tahu kapan paspornya sudah jadi
3	Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelayanan agar lebih dipercepat 2. Waktu tunggu antrian agar bisa lebih dipercepat 3. Jika memungkinkan, pengambilan paspor sehari setelah melakukan foto
4	Biaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya yang ada sudah cukup murah, namun lebih baik kalau diturunkan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permasalahan kebersihan lebih ditingkatkan 2. Perlu adanya inovasi pelayanan 3. Kebersihan toilet dan kamar mandi perlu ditingkatkan 4. Ruang tunggu dan tempat parkir kendaraan diperluas dan dibuat lebih bagus lagi 5. Memberikan pelayanan coffe break, print gratis dan akses wifi gratis 6. Memberikan fasilitas fotocopy di Kantor Imigrasi agar lebih mempermudah pelayanan pembuatan paspor
6	Kompetensi Petugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk petugas wawancara harus memiliki kecakapan agar paspor yang diberikan sesuai dengan peruntukannya
7	Perilaku Petugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan pelayanan dan keramahan petugas 2. Petugas bisa lebih sabar dan ramah dalam melayani

		masyarakat yang tidak paham agar menjadi paham dan mengerti 3. Layani masyarakat dengan baik, ramah, dan sopan
8	Maklumat Pelayanan	1. Informasi yang diberikan untuk lebih detail dan mudah dipahami masyarakat awam 2. Sebaiknya ada kepastian mengenai jadwal pengambilan paspor agar tidak sering terjadi penundaan atau tidak sesuai informasi yang diberikan 3. Pelayanan dan janji pelayanan lebih ditingkatkan 4. Sebaiknya bagian informasi memberitahukan secara lengkap apabila ada kekurangan pada berkas agar masyarakat yang mengurus tidak bolak-balik memperbaiki berkas 5. Informasi yang lebih akurat dari awal sampai akhir pembuatan paspor sehingga tidak ada perubahan-perubahan yang dapat memperlambat pembuatan paspor 6. Jika terjadi keterlambatan atau gangguan pada sistem sebaiknya diberitahukan kepada masyarakat yang membuat paspor sehingga mereka dapat memaklumi sebab dari keterlambatan pelayanan
9	Saran dan Pengaduan	-

Sumber: Kuesioner (diolah), 2017

Tabel saran yang telah diolah di atas merupakan masukan atau komentar masyarakat yang ditulis pada kolom isian yang disediakan dalam kuesioner SPM di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Saran atau komentar responden tersebut dikelompokkan berdasarkan kategori ruang lingkup pelayanan yang ada. Pada kategori “persyaratan” mayoritas saran berfokus pada keinginan masyarakat untuk memperoleh kemudahan dalam urusan mereka, sehingga persyaratan yang harus dipenuhi dapat mudah terjangkau. Sementara pada kategori “prosedur, waktu dan biaya” fokus saran yang disampaikan terutama berkaitan dengan tata cara dan proses pelayanan yang lebih cepat, efisien dan murah, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama untuk bisa mendapatkan hasil pelayanan. Pada kategori “kompetensi dan perilaku petugas” saran atau komentar responden hanya berkisar pada persoalan kesabaran dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Adapun pada kategori “maklumat pelayanan” saran yang disampaikan antara lain seputar kejelasan, kepastian, serta kelengkapan informasi, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan baik.

Ilustrasi saran/komentar responden yang tergambar di atas bukan berarti pelayanan yang sudah berjalan di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda belum memenuhi unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi saran atau komentar responden tersebut lebih pada deskripsi tentang harapan masyarakat yang menginginkan perbaikan kualitas pelayanan. Sehingga meskipun secara kuantitatif hasil survei menunjukkan hasil yang baik, tetapi saran dan kesan masyarakat tetap dibutuhkan sebagai variabel pendukung yang dapat merangsang perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda secara keseluruhan berada pada rata-rata skor **3,08** pada interval 2.51-3.25, sehingga masuk dalam kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

- 1) Indikator Persyaratan dengan skor 3,06 berada pada kategori BAIK.
- 2) Indikator Prosedur dengan skor 3,14 berada pada kategori BAIK.
- 3) Indikator Waktu Pelayanan dengan skor 2,89 berada pada kategori BAIK.
- 4) Indikator Biaya / Tarif dengan skor 2,65 berada pada kategori BAIK.
- 5) Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan skor 3,05 berada pada kategori BAIK.
- 6) Indikator Kompetensi Pelaksana dengan skor 3,42 berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 7) Indikator Perilaku Pelaksana dengan skor 3,31 berada pada kategori SANGAT BAIK.
- 8) Indikator Maklumat Pelayanan dengan skor 3,15 berada pada kategori BAIK.
- 9) Indikator Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan skor 3,08 berada pada kategori BAIK.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pembuatan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda jika diurutkan berdasarkan peringkat yang paling tinggi tingkat kepuasannya yaitu Kompetensi Pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; prosedur; penanganan pengaduan, saran dan masukan; persyaratan, produk spesifikasi jenis layanan; waktu layanan; biaya/tarif pelayanan.

Secara umum pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda sudah memenuhi harapan masyarakat, namun berdasarkan hasil survei ditemukan beberapa keluhan yang sebaiknya menjadi perhatian khusus dan diperlukan tindakan segera agar dapat semakin meningkatkan pelayanan, diantaranya :

- 1) Kebersihan lingkungan kantor seperti kebersihan toilet dan kamar mandi.
- 2) Ruang tunggu dan tempat parkir kendaraan yang lebih representatif.
- 3) Memberikan pelayanan *coffee break*, print gratis dan akses wifi gratis.
- 4) Menyediakan fasilitas layanan fotocopy.
- 5) Diperlukan loket bank yang berada pada kawasan imigrasi untuk mempermudah pembayaran biaya paspor.

Daftar Pustaka

- Anonim. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- _____. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.