

## PELAYANAN PRIMA DI KANTOR IMIGRASI KLAS I KOTA TANJUNGPINANG

Ronny Dwi Saputra Panjaitan  
Rumzi Samin  
([rumzi@hotmail.co.id](mailto:rumzi@hotmail.co.id))

(Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UMRAH)

### **Abstract:**

*Service is the process of fulfilling the needs of what is required of others. In general, the service can be interpreted by doing that the results intended for the benefit of others, whether individuals, groups, or communities. Excellent service is very good service or services that best meet customer needs. Thus the Immigration Office Class I Tanjungpinang required to perform excellent service. The purpose of this study was to determine the excellent service given Class I Immigration Office Tanjungpinang. This research is a descriptive study using quantitative methods. The data collection in this study is through observation and questionnaires. Data analysis techniques used in this research is to calculate the degree of correspondence between expectations and reality as well as by measuring the index numbers. The data were processed using the formula degree of suitability and importance of decision making using performance analysis, the index number obtained by calculating the weight and frequency and decision-making through the established criteria. Informants / respondents in this study obtained through the use of techniques that is incidental sampling technique of determining based on chance. The population in this study are all the people who do the maintenance at the Immigration Office Class I Tanjungpinang. Questionnaires were distributed to 50 respondents. Research results obtained from processing the data as a whole and is shown by the percentage figure of 59.8%. Much to be improved in order to create excellent service or services that best meet the public expectation to the Immigration Office Class I Tanjungpinang, especially on the reliability indicator (reability), responsiveness (responsiveness), and attention (empathy). The general conclusion of the study at the Immigration Service Excellence Class I Tanjungpinang is a prime service can not be said because it still can not give what is expected or desired community / customers. Suggestion of this research is the Immigration Office Class I Tanjungpinang should further improve overall service to achieve the best service or excellent service. When reached or the realization of excellent service in Class I Immigration Office Tanjungpinang will certainly have a positive impact for the office itself.*

**Keywords:** *Service, Service Excellence*

---

### **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan

untuk digunakan, dengan membayar kompensasi penggunaan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui

sistem, produsen dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat. Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya, kritis dan berani melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti yang digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan apa adanya serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah berkembang pesat. Banyak hal yang dapat diambil dari pesatnya perkembangan teknologi dan informasi tersebut. Salah satunya adalah teknologi komputer. Penggunaan komputer saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap instansi karna fungsinya dapat memudahkan pekerjaan. Hal ini juga berlaku di Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang, Kantor Imigrasi Klas II khusus Batam, dan Kantor Imigrasi Klas II Tanjung Uban.

Pada awalnya Kantor Imigrasi Klas II Tanjung Uban merupakan pos tempat pemeriksaan imigrasi dibawah naungan Kantor Imigrasi Klas II

Tanjungpinang. Seiring dengan perkembangan daerah dan kebutuhan di wilayah tersebut (terutama daerah Bintan Utara) maka dibentuklah Kantor Imigrasi Klas II Tanjung Uban. Kantor Imigrasi Klas I khusus Batam merupakan kantor imigrasi yang mengalami perkembangan sangat pesat karena kedudukannya yang signifikan dengan pembangunan dan pengembangan kota Batam yang mana merupakan pintu gerbang Indonesia di daerah segitiga Singapura-Johor-Riau Kepulauan (SIJORI).

Kantor Imigrasi Klas 1 Tanjungpinang merupakan instansi pemerintahan yang memiliki fungsi memberi pelayanan terhadap masyarakat. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang prima itu tidaklah mudah. Teknologi informasi menjadi pilihan utama yang tepat dalam membantu menciptakan pelayanan prima, yang mana hal tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kinerja institusi.

Berada langsung di bawah Direktorat Jendral Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Klas 1 di kota Tanjungpinang dengan sangat jelas memiliki peranan yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik, dalam hal ini mencakup pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan ke luar negeri, visa, fasilitas ijin tinggal, dan kerjasama luar negeri, serta sistem informasi keimigrasian. Direktorat jendral imigrasi bertugas untuk mengatur lalu lintas orang yang akan keluar ataupun masuk wilayah negara Republik Indonesia serta memiliki kewenangan untuk mengeluarkan suatu dokumen yang telah disepakati sebagai alat yang digunakan oleh orang-orang yang akan melakukan perjalanan antar negara. Selanjutnya dokumen tersebut diberi

nama Surat Perjanjian Republik Indonesia (SPRI) atau Paspur Republik Indonesia.

Setiap warga negara Indonesia berhak atas kepemilikan paspor apabila ingin berkunjung ke luar negeri. Ini menyebabkan banyaknya permohonan paspor yang diajukan di setiap daerah, salah satunya Tanjungpinang. Disini instansi terkait diwajibkan cepat dan tepat dalam mengantisipasi melunjaknya permohonan pembuatan paspor baru maupun perpanjangan masa paspor. Selain itu, dapat kita ketahui sebagai salah satu kota yang berbatasan langsung dengan negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura, dimana banyak masyarakat yang berpergian ke negara tersebut dengan berbagai tujuan seperti berlibur atau memperoleh tindak medis, tidak sedikit pula warga negara Indonesia khususnya Tanjungpinang yang mencari nafkah atau mata pencaharian di negara tersebut

Dari berbagai uraian diatas maka instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang jasa seperti Kantor Imigrasi Klas 1 Tanjungpinang ini harus memberi pelayanan yang berkualitas bagi publik. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa puas dan merasa terbantu oleh pelayanan yang diberikan dari kantor tersebut. Selain itu, memberi pelayanan terbaik bagi masyarakat adalah hal yang terdapat pada nilai-nilai dalam Panca Bhakti Insan Imigrasi, yakni: 1) taqwa, 2) menjunjung tinggi kehormatan, 3) cendekia, 4) integritas pribadi, dan 5) inovatif.

Dilihat dari segi gejala-gejala yang ada maka peneliti menguraikan sebagai berikut:

1) Belum jelasnya informasi tentang prosedur pelayanan pengurusan paspor sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih jasa dari biro/perusahaan jasa dalam

pengurusan paspor daripada mengurus sendiri.

(Desember 2015) Di sini, peneliti melihat belumnya jelasnya informasi tersebut sehingga menyulitkan pemohon untuk melakukan pengurusan, terutama pemohon yang untuk pertama kalinya melakukan pengurusan paspor, selain itu masyarakat yang melakukan pengurusan paspor dari berbagai macam kalangan dan tingkat pendidikan sehingga informasi tentang prosedur pengurusan paspor sebaiknya dibuat sangat jelas.

2) Kurang responsifnya pegawai dalam memberi pelayanan, pegawai sangat sibuk dengan pekerjaannya sehingga para pemohon harus "megejar" guna mendapatkan pelayanan.

(Desember 2015) Hal ini dilihat peneliti langsung ketika sedang melakukan observasi, peneliti melihat hal tersebut pada saat melakukan pra-penelitian sehingga diangkat menjadi salah satu gejala.

3) Belum primanya pelayanan yang diberikan seperti terkadang paspor tidak siap pada waktu yang telah ditentukan karena adanya masalah internal.

(Desember 2015) Dalam hal ini peneliti melihat bahwa hal diatas terjadi karna faktor internal seperti terjadinya gangguan server dari pusat yang mana segalanya bersifat online, hal tersebut cukup sering terjadi dan berdampak tidak baik bagi kantor yang bersifat pelayanan.

Dalam hal ini peneliti akan lebih melihat dan lebih fokus membahas tentang pelaksanaan pelayanan prima di kantor imigrasi tersebut. Pentingnya mengkaji pelayanan prima di kantor imigrasi ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan

paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mana tiap harinya minimal 20 orang yang melakukan pengurusan ke Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang dan bahkan maksimal bisa mencapai 70 orang perharinya yang melakukan pengurusan ke Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang, data tersebut didapat dari pegawai imigrasi yang bertugas di Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang. Pengurusan yang dilakukan itupun bermacam-macam baik itu pengurusan untuk hal pribadi seperti perjalanan ke luar negeri mauapun hal-hal yang terkait dengan tenaga kerja yang bekerja di luar negeri. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah menolong menyediakan apa segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan

masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Moenir (2006:27) mengatakan, Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Lebih lanjut Moenir (2006:47) menerangkan bahwa pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Moenir (2006:88) juga mengatakan bahwa dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor penting, diantaranya:

- a) Faktor kesadaran aparat yang berkecimpung dalam pelayanan publik.
- b) Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d) Faktor keterampilan atau kemampuan.
- e) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas.

Pelayanan merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk pihak lain. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab terhadap setiap pelanggan.
- b) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- d) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- e) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- g) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Menurut Kotler (1994:70), Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut."

Sedangkan menurut Poerwadarminta (2003:8), Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun pendapat Groomros (1990:27) dalam Ratminko dan Atik (2005:2), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pemberi pelayanan guna untuk memuaskan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60)

Berdasarkan pemaparan para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari manusia. Maka dari itu pelayanan yang prima kepada masyarakat menjadi harus diberikan oleh para pemberi pelayanan.

## 2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah terjemahan dari "*excellent service*" yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Secara sederhana

pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Nurhasyim (2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. Sejalan dengan itu pelayanan prima diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Pelayanan prima disebut sangat baik atau terbaik dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberian pelayanan. hakekat pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Soetopo (2004:8) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan. Disebut sangat baik atau terbaik dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberian pelayanan. Hakekat pelayanan publik itu sendiri adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/publik memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi pelayanan harus yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi suatu aspek

penting dan wajar dalam setiap pemberian pelayanan. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pada sektor publik, pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara terbaik.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Lukman dan Sugiyanto: 2001: 48-50) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan prima harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik.
- 3) Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya.
- 7) Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai.
- 8) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan publik.
- 9) Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya.
- 10) Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.  
Barata (2004:31) mengemukakan bahwa pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan didasarkan kepada:
  - 1) Kemampuan (*ability*)  
Merupakan pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.
  - 2) Sikap (*attitude*)  
Perilaku atau perangai yang baik yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
  - 3) Penampilan (*appearance*)  
Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
  - 4) Perhatian (*attention*)  
Kepedulian penuh terhadap pelanggan.
  - 5) Tindakan (*action*)  
Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
  - 6) Tanggung jawab (*accountability*)  
Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a) Faktor kesadaran  
Kesadaran sangat mempengaruhi seseorang untuk fokus terhadap pekerjaan dan memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan/penerima jasa.
- b) Faktor aturan  
Aturan memuat hal-hal yang mengikat dan menjadi patokan karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan dibuat untuk mengatur organisasi/instansi.
- c) Faktor organisasi  
Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada pelanggan yang menuntut kepuasan.
- d) Faktor keterampilan dan kemampuan  
Pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melayani konsumen/penerima jasa.
- e) Faktor sarana pelayanan  
Pelayanan yang prima harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap, yang berfungsi untuk memudahkan pelayanan dan menciptakan keakuratan dan keandalan.

## Pembahasan

### A. Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang

Pelayanan prima sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dijadikan utama, pelayanan yang prima didasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri dan karakteristik tertentu dimana masyarakat

sebagai penerima pelayanan akan selalu bertitik tolak kepada pelayanan yang diberikan yang dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan masyarakat diganti menjadi harapan pelayanan prima yang diterima masyarakat, sedangkan kinerja akan diganti menjadi pelaksanaan pelayanan prima yang diterapkan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penilaian harapan pelayanan prima yang diterima masyarakat dan pelaksanaan pelayanan prima yang diterapkan kepada masyarakat maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor dari pelayanan prima yang diterima masyarakat (kenyataan) dengan skor dari harapan pelayanan prima yang diterima masyarakat (harapan). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan bagaimana Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang. Adapun bentuk rumus yang digunakan adalah;

$$Tk = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

Dimana : Tk adalah Tingkat kesesuaian  
X adalah Kenyataan  
Y adalah harapan

#### Importance Performance Analysis

Pengambilan keputusan:

00.0 – 20.0 = sangat tidak baik

21.0 – 40.0 = tidak baik

41.0 – 60.0 = cukup baik

61.0 – 80.0 = baik

81.0 – 100.0 = sangat baik

Angka indeks adalah angka yang dipakai sebagai perbandingan dua atau lebih kegiatan yang sama untuk kurunwaktu yang berbeda. Namun, secara luas indeks analisis dapat juga

digunakan untuk mengukur pendapat, opini, persepsi masyarakat terhadap suatu kegiatan.

Cara menghitung indeks yaitu dengan menghitung Bobot masing-masing alternatif jawaban dengan mengalikan Bobot dengan frekuensinya, selanjutnya membagi jumlah keseluruhan Bobot alternatif jawaban dengan banyaknya alternatif jawaban. Untuk menghitung indeks rata-rata dapat dilakukan dengan menjumlahkan keseluruhan angka indeks dibagi dengan banyaknya indikator yang digunakan.

Untuk mengetahui apakah indeks itu baik atau buruk harus ditentukan kriterianya terlebih dahulu, kriteria berkisar antara nilai terendah = 1 sampai nilai tertinggi = 5. Dengan mencari interval dengan rumus:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kriteria}}$$

$$\text{Interval} = 5 - 1 / 5 = 0,80$$

Jadi kriterianya;

<b>Sangat Baik</b>	=	<b>4,21 - 5</b>
<b>Baik</b>	=	<b>3,41 - 4,20</b>
<b>Cukup Baik</b>	=	<b>2,61 - 3,40</b>
<b>Tidak Baik</b>	=	<b>1,81 - 2,60</b>
<b>Sangat Tidak baik</b>	=	<b>1,00 - 1,80</b>

**1. Keandalan (reability)**

**a. Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit.**

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit pada tabel IV.4

Tabel IV.4

Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit.

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	33	0
2	Baik	17	0
3	Cukup Baik	0	41

4	Tidak Baik	0	9
5	Sangat Baik	0	0
Bobot		233	141

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar:

$$\frac{141}{233} \times 100\% = 60,5\%$$

Menurut boediono (2003: 68-70) bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi yang mana salah satunya adalah kesederhanaan, kesederhanaan yang dimasud adalah meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dilihat dari hasil tingkat kesesuaian diatas, maka sebaiknya prosedur pelayanan lebih diperhatikan karna pelayanan umum harus bersifat cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit sehingga hal tersebut memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan/pelayanan umum.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit pada tabel IV.5

Tabel IV.5

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit.	0	0	41	9	0



Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (0 \times 4) + (41 \times 3) + \\ & (9 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 123 + 18 / 50 \\ &= 141 / 50 = 2,82 \end{aligned}$$

Angka indeks yang cukup baik (2,82) bukanlah hal yang diharapkan masyarakat karna untuk indikator prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit merupakan hal yang wajib bagi setiap instansi yang bersifat pelayanan umum yang mana hal tersebut akan memudahkan masyarakat sehingga tidak terjadinya kesalahpahaman atau bahkan timbulnya kebingungan sehingga masyarakat memilih jalan bantuan pt/biro jasa dalam melakukan pengurusan.

#### b. Cermat dalam melayani pelanggan.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator cermat dalam melayani pelanggan pada tabel IV.6

Tabel IV.6  
Cermat dalam melayani pelanggan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	39	0
2	Baik	11	0
3	Cukup Baik	0	44
4	Tidak Baik	0	6
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		239	144

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator cermat dalam melayani pelanggan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar:

$$\frac{144}{239} \times 100\% = 60,2\%$$

Persentase 60,2% yang menggambarkan bahwa indikator cermat dalam melayani pelanggan mendapatkan hasil yang cukup baik, dari sisi peneliti melihat hal tersebut tidak mencerminkan pelayanan yang baik walaupun mendapatkan hasil dari responden yang cukup baik, hal ini disebabkan indikator tersebut merupakan hal yang sangat penting, yang mana bila tidak cermat dalam melayani pelanggan maka apa yang hendak atau diinginkan oleh pelanggan tidak sesuai dengan apa yang diberikan pemberi pelayanan. Moenir (dalam Tangkilisan, 2005:208) mengatakan bahwa agar pelayanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang, maka pelaku yang bertugas harus memberikan atau menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator cermat dalam melayani pelanggan. Angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator cermat dalam melayani pelanggan dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (0 \times 4) + \\ & (44 \times 3) + (6 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 132 + 12 / 50 \\ &= 144 / 50 = 2,88 \end{aligned}$$

Angka indeks yang cukup baik (2,88) menggambarkan belum cermatnya pemberi pelayanan dalam menanggapi apa yang diinginkan pelanggan sehingga hal ini dapat menurunkan kualitas pelayanan itu sendiri, cermat dalam melayani pelanggan dapat meminimalisir kesalahpahaman dan dapat memangkas waktu pelayanan, sehingga pemberi pelayanan tau apa yang harus dilakukan untuk memuaskan pelanggan.

**c. Rata-rata indikator keandalan.**

Hasil penilaian responden terhadap indikator keandalan (*reability*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar 60,3% dapat dilihat pada tabel IV.8

Tabel IV.8

Rata-rata indikator keandalan (*reability*)

No	Sub Indikator	Harapan	Kenyataan
1	Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit.	233	141
2	Cermat dalam melayani pelanggan.	239	144
TOTAL		472	285
RATA-RATA		60,3%	

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari dua tabel diatas sebelumnya IV.5 dan IV.7 dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan, untuk rata-rata indikator keandalan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

Rerata angka Indeks =  $(2,82 + 2,88) / 2$

=  $5,70 / 2 = 2,85$

Rata – rata indikator keandalan (*reability*) mendapatkan hasil yang cukup baik (60,3%), melihat sub indikator keandalan yaitu prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit dan cermat dalam melayani pelanggan merupakan hal yang seharusnya sudah bersifat baik bahkan seharusnya sangat baik, karna hal tersebut menggambarkan keandalan sebuah instansi untuk melakukan pelayanan.

Angka indeks untuk rata – rata indikator keandalan (*reability*) mendapatkan hasil sebesar 2,85 yang berarti cukup baik, angka indeks ini dihasilkan dari rerata angka indeks, hasil yang cukup baik ini belum menggambarkan pelayanan yang prima, karna untuk indikator keandalan sudah seharusnya memiliki angka indeks yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

**2. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

**a. Tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan.**

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan pada tabel IV.9

Tabel IV.9 Tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	40	1
2	Baik	10	1
3	Cukup Baik	0	40
4	Tidak Baik	0	8
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		240	145

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap

indikator tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar:

$$\frac{145}{240} \times 100\% = 60,4\%$$

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus meliputi sendiri-sendiri yang salah satunya adalah ketepatan, (Boediono, 2003: 68-70). Ketepatan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, tidak lebih maupun kurang. Dengan ketepatan yang jelas dan terbuka maka akan menimbulkan kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan pada tabel IV.10

Tabel IV.10

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan	1	1	40	8	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel 4.2.2 diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (1 \times 5) + (1 \times 4) + (40 \times 3) + (8 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 5 + 4 + 120 + 16 / 50 \\ &= 145 / 50 = 2,90 \end{aligned}$$

Angka indeks 2,90 atau yang berarti cukup baik untuk indikator tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan menggambarkan bahwa belum efisiennya hal tersebut, yang mana masih banyak ketidaktepatan waktu dalam proses membantu ataupun dalam hal memberikan pelayanan. Hal ini merupakan salah satu yang memuaskan masyarakat. Bila tidak tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan tentu masyarakat tidak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sebuah instansi.

#### b. Ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan pada tabel IV.11

Tabel IV.11

Ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	48	0
2	Baik	2	0
3	Cukup Baik	0	38
4	Tidak Baik	0	10
5	Sangat Tidak Baik	0	2
Bobot		248	136

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang **cukup baik** yaitu sebesar:

$$\frac{136}{248} \times 100\% = 54,8\%$$

Untuk indikator ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan mendapatkan tingkat kesesuaian yang amat rendah sebesar 54,8% hal ini menggambarkan belum tepatnya pegawai dalam merespon pelanggan. Kemauan untuk merespon keinginan dan kemauan atau kebutuhan pelanggan harus dipenuhi secara tepat oleh pemberi pelayanan yang mana hal tersebut akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan (Parasuraman dalam Rangkuti, 2006:77). Kepuasan pelanggan itu sendirilah yang akan mencerminkan prima tidaknya sebuah pelayanan.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan pada tabel IV.12

Tabel IV.12

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan	0	0	38	10	2

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (0 \times 4) + (38 \times 3) + (10 \times 2) + (2 \times 1) / 50 \\ &= 114 + 20 + 2 / 50 \\ &= 136 / 50 = 2,72 \end{aligned}$$

Dari hasil angka indeks diatas dapat dilihat bahwa mendapatkan hasil yang cukup baik yaitu sebesar 2,72 seharusnya untuk indikator diatas sudah harus mendapatkan hasil yang baik atau sangat baik. Dilihat dari sisi indikator yang mana adalah ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan, bila tidak tepat dalam merespon apa yang diinginkan pelanggan maka tidak dapat dihasilkan kepuasan dari pelanggan itu sendiri sehingga tidak tercapainya pelayanan prima.

### c. Rata-rata indikator daya tanggap.

Hasil penilaian responden terhadap indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar 57,5% dapat dilihat pada tabel IV.13

Tabel IV.13

Rata-rata indikator daya tanggap (*responsiveness*)

No	Sub Indikator	Harapan	Kenyataan
1	Tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan	240	145
2	Ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan	248	136
TOTAL		488	281
RATA-RATA		57,5%	

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Hasil rata-rata untuk indikator daya tanggap (*responsiveness*) mendapat hasil 57,5% atau cukup baik, yang mana hasil tersebut belum mencerminkan pelayanan prima mengingat sub indikator

dalam indikator daya tanggap itu sendiri adalah hal yang sangat vital dalam pemberian pelayanan, hasil cukup baik didapatkan dari hasil pengolahan data kenyataan berbanding dengan hasil sangat baik yang diinginkan atau harapan pelanggan.

Dari dua tabel diatas sebelumnya IV.10 dan IV.12 dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan, untuk rata-rata indikator keandalan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\text{Rerata angka Indeks} = (2,90 + 2,72) / 2 \\ = 5.62 / 2 = 2,81$$

Serupa dengan hasil rata-rata tingkat kesesuaian, hasil rerata angka indeks juga menghasilkan angka yang cukup baik atau sebesar 2,81 yang mana angka tersebut masih sangat rendah bila dibandingkan dengan harapan pelanggan akan pelayanan dalam indikator daya tanggap itu sendiri.

### 3. Keyakinan (*assurance*)

#### a. Sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan pada tabel IV.14

Tabel IV.14

Sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	49	0
2	Baik	1	2
3	Cukup Baik	0	47
4	Tidak Baik	0	1
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		249	151

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar:

$$\frac{151}{249} \times 100\% = 60,6\%$$

Dari hasil tingkat kesesuaian diatas dapat dilihat bahwa indikator sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan menghasilkan persentase 60,6% yang mana itu menggambarkan hasil yang cukup baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sopan santun itu sendiri berarti budi pekerti yang baik, bila hal tersebut diaplikasikan pada pelayanan menghadapi pelanggan tentu akan terciptanya pelayanan yang terbaik atau pelayanan prima. Terlepas dari indikator diatas, sopan santun itu bisa atau dapat dipengaruhi oleh apapun seperti adanya tata tertib atau memang pembawaan dari individu itu sendiri. Dalam melakukan hal apapun, atau di sini peneliti lebih menjurus kearah pelayanan, sopan santun merupakan hal yang wajib apalagi dalam segi pelayanan ini para pemberi layanan langsung berhadapan dengan masyarakat atau pelanggan, yang mana bila tidak ada atau kurangnya sopan santun akan berdampak buruk bagi instansi yang bersangkutan atau pegawai itu sendiri. Sopan santun sendiri berarti suatu sikap atau tingkah laku yang ramah terhadap orang lain, sopan santun juga dianggap sebagai bentuk menghormati atau menghargai orang lain.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan

menurut responden terhadap indikator sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan pada tabel IV.15

Tabel IV.15

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan.	0	2	47	1	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (2 \times 4) + (47 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 8 + 141 + 2 / 50 \\ &= 151 / 50 = 3,02 \end{aligned}$$

Berdasarkan angka indeks yang dihasilkan diatas maka dapat dikutip bahwa untuk indikator sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan menghasilkan angka indeks sebesar 3,02 atau cukup baik, seharusnya angka indeks yang dihasilkan adalah baik atau sangat baik yang mana indikator ini menggambarkan perilaku instansi atau pegawai yang memberikan pelayanan, bila sopan santun belum bisa dikatakan baik maka pelayanan prima belum bisa tercapai.

#### b. Memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan pada tabel IV.16

Tabel IV.16

Memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	40	0
2	Baik	10	1
3	Cukup Baik	0	40
4	Tidak Baik	0	9
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		240	142

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar:

$$\frac{142}{240} \times 100\% = 59,1\%$$

Indikator memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan merupakan hal wajib dalam pelayanan, dalam memberikan kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi dan kredibilitas (Lupiyoadi, 2001:148). Komunikasi itu sendiri bila terjadi dengan baik antara pelanggan dan pemberi pelayanan maka akan tercipta pemahaman antar kedua pihak, begitu pula dengan kredibilitas, bila kredibilitas pegawai baik tentu ia mampu memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan. Dari hasil tingkat kesesuaian menghasilkan angka yang cukup baik atau 59,1% yang mana itu masih sangat rendah untuk sebuah instansi yang bersifat pelayanan umum.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan pada tabel IV.17

Tabel IV.17  
Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan	0	1	40	9	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (1 \times 4) + (40 \times 3) + (9 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 4 + 120 + 18 / 50 \\ &= 142 / 50 = 2,84 \end{aligned}$$

Untuk indikator diatas dihasil angka indeks sebesar 2,84 yang berarti cukup baik, hal ini tentu masih harus diperbaiki guna mencapai pelayanan yang prima mengingat untuk memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan yang akan melakukan pengurusan hal yang sangat vital, sehingga hal tersebut bisa memudahkan pelanggan untuk menerima pelayanan yang diinginkan.

### c. Perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan pada tabel IV.18

Tabel IV.18  
Perilaku pegawai mampu menumbuhkan

rasa kepercayaan dan keyakinan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	41	0
2	Baik	9	40
3	Cukup Baik	0	9
4	Tidak Baik	0	1
5	Sangat Tidak baik	0	0
Bobot		241	189

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang baik yaitu sebesar:

$$\frac{189}{241} \times 100\% = 78,4\%$$

Dari hasil tingkat kesesuaian diatas dapat dilihat bahwa untuk indikator perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan menghasilkan persentase sebesar 78,4% yang berarti baik, hal ini menarik karena mendapatkan hasil yang baik yang mana menggambarkan bahwa pegawai memiliki kemampuan memberikan rasa kepercayaan dan keyakinan bagi pelanggan atau konsumen. Yang mana kepercayaan konsumen itu sendiri berarti semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya (Sunarto, 2006:153). Sedangkan kepercayaan itu sendiri berarti keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa

yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Barnes, 2003:148).

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan pada tabel IV.19

Tabel IV.19

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan.	0	40	9	1	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan dan menghasilkan angka indeks yang baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (40 \times 4) + (9 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 160 + 27 + 2 / 50 \\ &= 189 / 50 = 3,78 \end{aligned}$$

Angka indeks yang dihasilkan untuk indikator perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan adalah sebesar 3,78 atau yang berarti baik. Mampunya pegawai memberi kepercayaan kepada pelanggan merupakan modal penting dalam pelayanan terutama pelayanan umum, karna pelanggan mempercayai dan meyakini bahwa pegawai dapat memberikan apa yang diharapkan oleh

mereka serta dapat mewujudkan kepuasan bagi masyarakat atau pelanggan itu sendiri.

#### d. Rata-rata indikator keyakinan.

Hasil penilaian responden terhadap indikator keyakinan (*assurance*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang baik yaitu sebesar 66,0% dapat dilihat pada tabel IV.20

Tabel IV.20

Rata-rata indikator keyakinan (*assurance*)

No	Sub Indikator	Harapan	Kenyataan
1	Sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan	249	151
2	Memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan	240	142
3	Perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan	241	189
TOTAL		730	482
RATA-RATA		66,0%	

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Hasil rata-rata tingkat kesesuaian untuk indikator keyakinan (*assurance*) mendapatkan hasil persentase 66,0% atau yang berarti baik. Indikator keyakinan sendiri terdiri dari sub indikator yang sangat vital dalam hal pelayanan umum yang mana hal tersebut merupakan modal awal dalam pelayanan seperti sopan santun dan ramah, memberi pemahaman, dan menumbuhkan rasa percaya dan yakin.



Dari tiga tabel diatas sebelumnya IV.15, IV.17 dan IV.19 dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan, untuk rata-rata indikator keyakinan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Rerata angka Indeks} &= (3,02 + 2,84 + 3,78) \\ &/ 3 \\ &= 9,64 / 3 = 3,21 \end{aligned}$$

Rerata angka indeks yang dihasilkan untuk indikator keyakinan (*assurance*) mendapatkan hasil yang berbeda dengan tingkat kesesuaian yang mana hasil rerata angka indeks mendapat hasil yang cukup baik atau 3,21 sedangkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian mendapatkan hasil yang baik.

#### 4. Perhatian (*emphaty*)

##### a. Pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dan lain-lain pada tabel IV.21

Tabel IV.21

Pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll.

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	40	0
2	Baik	10	0
3	Cukup Baik	0	39
4	Tidak Baik	0	10
5	Sangat Tidak Baik	0	1
Bobot		240	138

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator pelayanan yang diberikan

pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar:

$$\frac{138}{240} \times 100\% = 57,5\%$$

Berdasarkan hasil tingkat kesesuaian diatas untuk indikator pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll mendapatkan hasil yang cukup rendah yaitu sebesar 57,5% yang berarti cukup baik. Tidak memihak, tidak memilih-milih, dan tidak memandang status sosial atau menyamaratakan semua adalah suatu tindakan yang adil. Sesuai dengan bunyi sila Pancasila yang kedua yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, hal tersebut harus diaplikasikan dalam hal pelayanan yakni adil terhadap semua tanpa memandang status sosial baik itu suku, ras, agama, dll. Namun dilihat dari persentase angka yang dihasilkan cukup rendah mengingat indikator diatas adalah salah satu hal vital dalam pelayanan umum, yakni tidak memandang status sosial dan lain-lain. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan masih adanya memandang status sosial sehingga belum terciptanya pelayanan prima.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll pada tabel IV.22

Tabel IV.22  
Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll	0	0	39	10	1

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (0 \times 4) + (39 \times 3) + (10 \times 2) + (1 \times 1) / 50 \\ &= 117 + 20 + 1 / 50 \\ &= 138 / 50 = 2,76 \end{aligned}$$

Dari hasil angka indeks diatas didapatkan hasil yang sama dengan tingkat kesesuaian yakni angka yang cukup rendah, untuk angka indeks menghasilkan angka sebesar 2,76 atau yang berarti cukup baik. Untuk indikator ini seharusnya instansi sudah mendapatkan hasil kesesuaian dan angka indeks yang baik karna hal tersebut merupakan salah satu sub indikator perhatian yang mana hala tersebut langsung dirasakan oleh masyarakat, bila terjadi pemberian pelayanan dengan memandang status soail dan lain-lain maka akan menimbulkan konflik dan kecemburuan serta tidak tegasnya kantor dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Mengingat pelayanan umum ini bersifat untuk semua golongan masyarakat maka memandang semua sama rata adalah hal yang sangat penting.

**b. Memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan.**

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan pada tabel IV.23

Tabel IV.23  
Memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	20	0
2	Baik	30	0
3	Cukup Baik	0	34
4	Tidak Baik	0	16
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		220	134

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar:

$$\frac{134}{220} \times 100\% = 60,9\%$$

Mendapatkan hasil yang cukup baik atau 60,9% indikator memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan mencerminkan belum primanya pelayanan yang ada dan terjadi. Aktivitas seperti memberi perhatian, keramahan, dan kenyamanan yang secara prinsip tidak dapat dimiliki namun hal tersebut dapat dirasakan (Zeithaml, 2003:3). Memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan adalah kunci dalam pelayanan, memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan dapat memudahkan proses pelayanan, yakni, pemberi pelayanan tau apa yang diinginkan pemohon karna memberi perhatian kepada mereka

sehingga masyarakat merasa mudah untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan. Dewasa ini banyak masyarakat yang masih bingung dalam melakukan pengurusan, dengan diberinya perhatian dari pemberi pelayanan maka tentu akan memudahkan proses pelayanan dan pelanggan akan mendapatkan kepuasan sehingga akan primanya suatu pelayanan dapat tercipta.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan pada tabel IV.24

Tabel IV.24

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan	0	0	34	16	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (0 \times 4) + (34 \times 3) + (16 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 102 + 32 / 50 \\ &= 134 / 50 = 2,68 \end{aligned}$$

Untuk angka indeks, indikator memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan mendapatkan hasil yang cukup baik pula yaitu sebesar 2,68 seharusnya untuk sebuah instansi indikator ini sudah mendapatkan hasil yang baik bahkan sangat baik karna memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan adalah kewajiban dalam pelayanan, bila tidak perhatian dan ramah kepada pelanggan maka

bagaimana mungkin pelayanan prima akan tercipta.

### c. Rata-rata indikator perhatian

Hasil penilaian responden terhadap indikator perhatian (*emphaty*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu sebesar 59,1% dapat dilihat pada tabel IV.25

Tabel IV.25

Rata-rata indikator perhatian (*emphaty*)

No	Sub Indikator	Harapan	Kenyataan
1	Pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll.	240	138
2	Memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan	220	134
TOTAL		460	272
RATA-RATA		59,1%	

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian untuk indikator perhatian (*emphaty*) adalah 59,1% atau cukup baik. Terdiri dari dua sub indikator, indikator perhatian (*emphaty*) ini merupakan indikator yang amat penting dalam proses pelayanan, mengingat perhatian adalah bentuk kredibilitas pegawai terhadap pelanggan. Sub indikator dari perhatian (*emphaty*) ini juga merupakan hal yang sangat *real* atau terlihat nyata oleh semua masyarakat sehingga masyarakat dapat menilai langsung hal tersebut. Yang mana sub indikator tersebut adalah pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll, dan

memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan.

Dari dua tabel diatas sebelumnya IV.22 dan IV.24 dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan, untuk rata-rata indikator perhatian menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\text{Rerata angka Indeks} = (2,76 + 2,68) / 2 \\ = 5,44 / 2 = 2,72$$

Untuk rerata angka indeks indikator perhatian (*emphaty*) mendapatkan hasil sebesar 2,72 atau cukup baik, hal ini sejalan dengan hasil rata-rata tingkat kesesuaian yang mendapatkan hasil cukup baik pula. Hasil cukup baik untuk indikator perhatian (*emphaty*) belum merupakan hasil yang maksimal untuk mewujudkan pelayanan prima.

## 5. Berwujud (*tangibles*)

### a. Penampilan pegawai yang rapi dan bersih.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator penampilan pegawai yang rapi dan bersih pada tabel IV.26

Tabel IV.26

Penampilan pegawai yang rapi dan bersih

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	47	0
2	Baik	3	21
3	Cukup Baik	0	29
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		247	171

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator penampilan pegawai yang rapi dan bersih di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat

kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang baik yaitu sebesar:

$$\frac{171}{247} \times 100\% = 69,2\%$$

Dari hasil tingkat kesesuaian diatas untuk indikator penampilan pegawai yang rapi dan bersih mendapatkan hasil sebesar 69,2% atau baik. Penampilan fisik pegawai merupakan salah satu faktor dominan atau faktor penentu dalam kualitas jasa maupun pelayanan (Kotler, yang dikutip oleh Alma, 2007:284). Kerapian dan kebersihan itu sendiri adalah suatu keadaan fisik jasmani seseorang dari segi kerapian dan kebersihannya yang dinilai orang lain yang dapat dilihat secara kasat mata. Dengan keadaan yang rapi dan bersih maka hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri terutama dari segi percaya diri, segi kenyamanan bagi pegawai dan pelanggan, serta menunjukkan sikap profesionalisme pegawai.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator penampilan pegawai yang rapi dan bersih pada tabel IV.27

Tabel IV.27

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
penampilan pegawai yang rapi dan bersih	0	21	29	0	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator penampilan pegawai yang rapi dan bersih dan menghasilkan angka indeks yang baik, yaitu sebesar:

$$\text{Indeks} = (0 \times 5) + (21 \times 4) + (29 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) / 50$$

$$= 84 + 87 / 50$$

$$= 171 / 50 = 3,42$$

Angka indeks yang dihasilkan dari indikator penampilan pegawai yang rapi dan bersih juga mendapatkan hasil yang baik atau sebesar 3,42 dalam angka indeks, hal ini sebaiknya dipertahankan atau malah sebaiknya ditingkatkan ke tahap sangat baik mengingat hal tersebut merupakan hal penting demi terciptanya pelayanan yang prima.

**b. Tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi.**

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator penampilan pegawai yang rapi dan bersih pada tabel IV.28

Tabel IV.28

Tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	43	0
2	Baik	7	2
3	Cukup Baik	0	45
4	Tidak Baik	0	3
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		243	149

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang baik yaitu sebesar:

$$\frac{149}{243} \times 100\% = 61,3\%$$

Indikator tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi menghasilkan persentase tingkat kesesuaian sebesar 61,3% atau baik. Tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi merupakan

fasilitas yang diberikan untuk pelanggan yang dapat dirasakan langsung. Fasilitas tersebut adalah merupakan harapan dan kebutuhan pelanggan baik yang bersifat fisik maupun yang bersifat psikologis untuk memberi kenyamanan (Tjiptono, 2006). Hasil yang baik yang didapatkan memang berbanding lurus dengan kenyataan yang ada, Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang memiliki tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi. Yang mana hal tersebut tentu akan mendukung pelayanan dari kantor tersebut. Nyamannya ruang tunggu yang membuat pelanggan merasa tidak lama menunggu, bersihnya ruangan-ruangan umum yang digunakan untuk pelayanan menggambarkan kualitas kantor tersebut, serta rapi dan tertatanya segala sesuatu membuat masyarakat senang dan puas untuk melakukan pengurusan di kantor tersebut.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi pada tabel IV.29

Tabel IV.29

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi	0	2	45	3	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (0 \times 5) + (2 \times 4) + (45 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 8 + 135 + 6 / 50 \\ &= 149 / 50 = 2,98 \end{aligned}$$

Untuk angka indeks pada indikator tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi menghasilkan angka sebesar 2,98 dengan adanya tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi tentu akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik serta dapat menciptakan pelayanan prima.

**c. Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan.**

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai penilaian responden terhadap indikator kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan pada tabel IV.30

Tabel IV.30

Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan

No	Penilaian	Harapan	Kenyataan
1	Sangat Baik	39	1
2	Baik	11	7
3	Cukup Baik	0	40
4	Tidak Baik	0	2
5	Sangat Tidak Baik	0	0
Bobot		239	157

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap indikator kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang baik yaitu sebesar:

$$\frac{157}{239} \times 100\% = 65,6\%$$

Hasil persentase 65,6% atau baik yang didapatkan dari tingkat kesesuaian untuk indikator kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan menggambarkan bahwa untuk indikator tersebut telah memuaskan pelanggan. Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung yang penting dalam pelayanan yakni faktor sarana, sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan meliputi perlatan, perlengkapan, dan alat bantu. Lengkap dan siapnya alat-alat yang digunakan dalam melakukan atau memberikan pelayanan didasari oleh kemajuan teknologi yang diikuti oleh kantor imigrasi, yang mana semakin hari semakin canggih sehingga segala alat yang digunakan untuk melakukan pelayanan tersebut memudahkan dalam pemberian pelayanan dan lebih efisien.

Dari 50 responden yang diteliti, berikut ini akan disajikan data mengenai angka indeks berdasarkan kenyataan menurut responden terhadap indikator kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan pada tabel IV.31

Tabel IV.31

Angka indeks berdasarkan kenyataan.

Indikator	SB	B	CB	TB	STB
kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan	1	7	40	2	0

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan untuk indikator kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan dan menghasilkan

angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= (1 \times 5) + (7 \times 4) + (40 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) / 50 \\ &= 5 + 28 + 120 + 4 / 50 \\ &= 157 / 50 = 3,14 \end{aligned}$$

Untuk hasil angka indeks berdasarkan kenyataan di lapangan dari indikator kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan menghasilkan angka 3,14 atau cukup baik. Melihat hasil angka indeks yang cukup baik, maka sebaiknya segala hal harus lebih ditingkatkan guna mencapai pelayanan yang prima.

#### d. Rata-rata indikator berwujud

Hasil penilaian responden terhadap indikator berwujud (*tangibles*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang **baik** yaitu sebesar 65,2% dapat dilihat pada tabel IV.32

Tabel IV.32

Rata-rata indikator berwujud (*tangibles*)

No	Sub Indikator	Harapan	Kenyataan
1	Penampilan pegawai yang rapi dan bersih.	247	170
2	Tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi.	243	149
3	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan.	239	157
TOTAL		729	476
RATA-RATA		65,2%	

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Dari tabel diatas hasil rata-rata untuk indikator berwujud (*tangibles*) mendapatkan hasil yang baik atau 65,2% dilihat dari sub indikatornya seperti penampilan pegawai, tempat pelayanan, dan kelengkapan alat, kantor imigrasi telah baik dalam hal tersebut, namun tidak ada salahnya bila hal tersebut ditingkatkan lagi demi mencapai hasil yang sangat baik dan demi mewujudkan pelayanan yang prima, seperti apa yang diharapkan oleh para pemohon atau penerima pelayanan.

Dari 3 tabel diatas sebelumnya IV.27, IV.29 dan IV.31 dapat dilihat bahwa angka indeks berdasarkan kenyataan, untuk rata-rata indikator perhatian menghasilkan angka indeks yang cukup baik, yaitu sebesar:

$$\begin{aligned} \text{Rerata angka Indeks} &= (3,42 + 2,98 + 3,14) / 3 \\ &= 9,54 / 3 = 3,18 \end{aligned}$$

Untuk rerata angka indeks berdasarkan kenyataan indikator berwujud (*tangibles*) mendapatkan hasil yang cukup baik, hasil ini sebaiknya lebih diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar angka indeks berdasarkan kenyataan mendapat hasil yang memuaskan atau baik, yang mana hasil angka indeks ini adalah berdasarkan kenyataan dilapangan.

#### 6. Perhitungan rata-rata dari Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang.

Dari hasil pengelolaan angket diatas baik itu tingkat kesesuaian maupun angka indeks dapat dilihat bagaimana para responden menilai masing-masing indikator terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang, dapat dilihat rata-rata dari Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi

Klas I Kota Tanjungpinang pada tabel IV.33

Tabel IV.33  
Perhitungan rata-rata dari Pelayanan Prima DiKantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang

No	Indikator	Harapan	Kenyataan
1	Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak berbelit-belit.	233	141
2	Cermat dalam melayani pelanggan.	239	144
3	Tepat waktu dalam membantu dan memberikan pelayanan.	240	145
4	Ketepatan pegawai dalam merespon kemauan penerima pelayanan.	248	136
5	Sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan.	249	151
6	Memberi kemampuan dan pemahaman kepada pelanggan.	240	142
7	Perilaku pegawai mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan.	241	189

8	Pelayanan yang diberikan pegawai kepada semua tanpa memandang status sosial, dll.	240	138
9	Memberi perhatian dan keramahan kepada pelanggan.	220	134
10	Penampilan pegawai yang rapi dan bersih.	247	170
11	Tempat pelayanan yang nyaman, bersih, dan rapi.	243	149
12	Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai dalam memberi pelayanan.	239	157
<b>JUMLAH</b>		<b>2879</b>	<b>1796</b>
<b>%</b>		<b>95,9%</b>	<b>59,8%</b>

Sumber: Data Primer (Januari, 2016)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penilaian tingkat kenyataan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian adalah hasil dari perbandingan harapan dan kenyataan.

Berdasarkan pengolahan data rata-rata diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang cukup baik dengan rata-rata persentase sebesar 59,8% yang mana hal tersebut menurut peneliti belum sempurna karena untuk sebuah instansi yang bergerak dibidang pelayanan umum, pelayanan yang prima dan memuaskan pelanggan merupakan hal wajib untuk



dilakukan, seiring dengan moto Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang yaitu "melayani dengan tulus", maka Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang harus lebih berbenah dalam hal pelayanan guna untuk mencapai pelayanan yang prima seperti apa yang diharapkan masyarakat atau pemohon, sementara itu harapan yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat/pelanggan/pemohon terhadap Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang adalah sangat baik dengan rata-rata sebesar 95,9% melihat tingkat persentase yang tinggi berarti harapan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang sangat besar masyarakat tentu mengharapkan hal-hal yang memudahkan dan efisien dalam hal pelayanan, dari hasil persentase harapan dan kenyataan diatas dapat simpulkan bahwa kemauan atau harapan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang adalah sangat baik guna mencapai pelayanan yang prima, yang mana hal tersebut tentu akan menguntungkan kedua belah pihak baik itu pemohon maupun pemberi pelayanan, melihat kenyataan di lapangan yang mendapatkan hasil cukup baik seharusnya menjadi acuan bagi Kantor Imigrasi Klas I Tanjungpinang dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai pelayanan yang prima.

Pengambilan keputusan :

0% - 20%	Sangat tidak baik
21% - 40%	Tidak baik
41% - 60%	Cukup baik
61% - 80%	Baik
81% - 100%	Sangat baik

**Penutup**

Kesimpulan umum dari penelitian ini adalah pelayanan di Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang belum dapat dikatakan prima dikarenakan masih

belum bisa memberikan apa yang diharapkan atau diinginkan masyarakat/pelanggan. Berdasarkan kesimpulan umum diatas berikut uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indikator keandalan (*reability*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu 60,3% dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik sebesar 2,85
2. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu 57,5% dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik sebesar 2,81
3. Indikator keyakinan (*assurance*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang baik yaitu 66% dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik sebesar 3,21
4. Indikator perhatian (*emphaty*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang cukup baik yaitu 59,1%, dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik sebesar 2,72
5. Indikator berwujud (*tangibles*) pada Kantor Imigrasi Klas I Kota Tanjungpinang menghasilkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang baik yaitu 65,2%, dan menghasilkan angka indeks yang cukup baik sebesar 3,18

**Daftar Pustaka**

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, Elex Media.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Barthos, Bashir. 1993. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1989. Jakarta, Balai Pustaka.
- Lukman dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta, LAN RI.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta, Balai Pustaka.
- Ratminko dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Andi.
- Nurhasyim. 2004. *SESPANAS LAN*.
- Sentana, Aso. 2004. *Excellent service & customer satisfaction*. Jakarta, PT. Alex Media Komputindo.
- Soetopo. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta, LAN.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta, Alfa Beta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Surjadi. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta, PT. Gramedia.
- Dokumen dan Website.**  
KEMENPAN RI Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.  
<http://imigrasitanjunguban.or.id>  
<http://batam.imigrasi.go.id>  
<http://tanjungpinang.imigrasi.go.id>