

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk dilakukan agar konsumen merasa puas, maka diharapkan prosedur pelayanan yang diberikan dari pihak pegawai mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal. Kualitas selalu berfokus pada tingkat kepuasan konsumen, jika kinerja para pegawai memenuhi harapan maka tingkat harapan dan kebutuhan konsumen akan terpenuhi.

Pegawai Kantor Imigrasi Blitar, sudah menerapkan strategi kualitas pelayanan pembuatan paspor kepada konsumen. Hasil penelitian yang sudah dilakukan di lapangan, para pegawai sudah menerapkan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yang meliputi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pembahasan dari hasil temuan peneliti di lapangan, yaitu:

1. Dimensi Berwujud (*tangible*)

Dimensi berwujud merupakan hal yang sangat penting dalam tingkat melayani kepuasan konsumen, dimensi berwujud tersebut berupa penampilan dari pegawai, kenyamanan tempat pelayanan, serta kemudahan dan kehandalan pihak pegawai dalam menggunakan alat bantu. Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah menerapkan dimensi berwujud yang hal tersebut merupakan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karena penampilan yang rapi, sopan dan bersih dapat menunjang tingkat kepercayaan diri dari pegawai dalam melayani konsumen serta konsumen akan merasa nyaman,

ruang pelayanan yang bersih akan membuat konsumen lebih nyaman dan tenang, kemudahan dan kehandalan dalam menggunakan alat bantu juga dapat mempercepat proses pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Sudarso dalam bukunya Manajemen Pemasaran, dimensi berwujud (*tangible*) merupakan penawaran sematamata yang terdiri atas produk fisik, tanpa ada pelayanan yang melengkapinya yang terdiri atas indikator sebagai penampilan pegawai dalam melayani konsumen, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan serta kehandalan dalam menggunakan alat bantu.¹

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Aris Wahyu Setiawan, dalam jurnal skripsinya bahwa dimensi berwujud (*tangible*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.²

2. Dimensi Kehandalan (*reliability*)

Penerapan dimensi kehandalan (*reliability*) dalam Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sangat berpengaruh dalam menunjang tingkat pelayanan kepuasan konsumen. Dimensi Kehandalan terdiri atas beberapa indikator diantaranya ialah kecermatan pelayanan, standar pelayanan yang jelas, serta keahlian pegawai dalam melayani konsumen. Kecermatan merupakan hal utama dalam pelayanan, para pegawai harus teliti dan cermat dalam memeriksa dokumen persyaratan-

¹ Sudarso. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: Deepublish, 2016). Hal. 55

² Aris Wahyu S., "Peran Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Samarinda". *EJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4, No.1, Summer 2016, hal. 115-116.

persyaratan dari konsumen sebelum dokumen tersebut masuk ke tahapan berikutnya. Kantor imigrasi Kelas II Blitar juga sudah menerapkan standar pelayanan yang jelas yang mengatur tentang standar pelayanan dimana pegawai bisa mematuhi syarat-syarat untuk diterapkan dalam melayani kebutuhan konsumen, serta keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu menurut konsumen pegawai sudah melakukan dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Natipulu dan Paimin dalam bukunya *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* bahwa dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan konsistensi kerja dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan yang diharapkan dan dapat dipercaya.³

Penelitian ini juga sesuai dengan jurnal yang diteliti oleh Ladiatno Samsara bahwa mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya, dalam hal ini Lembaga pemberi jasanya secara tepat sejenak sejak pertama dalam memenuhi jasanya.⁴

3. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar bahwa pelayanan yang diberikan dari pegawai sudah baik, ditinjau dari sikap pegawai yang cukup tanggap dalam menanggapi keluhan dari konsumen, pihak

³ Napitupulu, Paimin. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. (Bandung: Alumi, 2007). Hal. 23

⁴ Ladiatmo Samsara, "Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)", *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 1, Summer 2013, hal. 6-7.

imigrasi sudah menyediakan kotak saran di ruang pelayanan, SMS *center/ gateway* yang dapat langsung direspon oleh pegawai, pegawai sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat agar konsumen tidak menunggu terlalu lama, pegawai melayani konsumen dengan waktu yang sudah di janjikan yaitu tiga hari setelah proses pembayaran paspor sudah dapat diambil, pegawai juga sudah meminimalkan kesalahan seperti pegawai harus meneliti berkas-berkas milik konsumen dengan teliti, setelah itu pegawai langsung dapat melayani konsumen mulai dari tahap foto dan wawancara , setelah selesai melakukan pendaftaran/ *registrasi* permohonan pembuatan dan perpanjangan paspor dan telah membayar ke bank maupun ke kantor pos.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Sudarso dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran, bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas serta membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.⁵

Penelitian ini juga sesuai dengan jurnal yang diteliti oleh Muhammad Tayyib bahwa pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan /keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.⁶

4. Dimensi Jaminan (*assurance*)

⁵ Sudarso. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: Deepublish, 2016)

⁶ Muhammad Tayyib, "*Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*", (Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, 2015), hal. 2.

Peran pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, ditinjau dari segi jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya, jaminan akurasi pelayanan, jaminan pelayanan, serta jaminan dalam berkomunikasi dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan baik dan optimal sesuai dengan slogan 3S salam senyum sapa yang diterapkan oleh seluruh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, dan dilihat dari konsumen yang mengungkapkan tentang ketrampilan, kecermatan dan ketelitian pegawai saat memberikan pelayanan.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Sudarso dalam bukunya Manajemen Pemasaran bahwa dimensi jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan pegawai dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen melalui pengetahuan, kesopanan, serta menghargai perasaan konsumen, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.⁷

Penelitian ini sesuai dengan jurnal yang diteliti oleh Denny bahwa jaminan atau *assurance* ialah pelayanan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (*costumer*).⁸

5. Dimensi Empati (*emphaty*)

Peran pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar ialah bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang ditinjau dari segi kemampuan atau kesediaan pegawai dalam melayani konsumen

⁷ Sudarso. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: Deepublish, 2016)

⁸ Denny, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang", (Skripsi, Departemen Administrasi Publik, 2016), hal. 1-6.

dapat dikatakan baik, karena pelayanan yang diberikan berdasarkan atas nomor urut antrian pemohon dimana pegawai tidak membedakan antara konsumen satu dengan konsumen yang lainnya. Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan konsumen juga sopan, dan cara menyampaikannya mudah dipahami oleh konsumen. Terdapat sedikit kendala yang ditemukan peneliti dalam proses pelayanan, yaitu terdapat pada komputer atau sistem *online*, dari sistem *online* tersebut sering mengalami *trouble* yang terjadi dari pusat dan memperlambat daya kerja pegawai dan membuat pelanggan menunggu dalam waktu yang tidak diketahui.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Sudarso dalam bukunya Manajemen Pemasaran, bahwa dimensi empati (*emphaty*) merupakan kemampuan atau kesediaan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada konsumen. Sikap empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada konsumen dalam proses pelayanan, empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan lembaga atau perusahaan kepada konsumen.

Penelitian ini juga sesuai dengan jurnal dari Aris Wahyu Setiawan, bahwa kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya empati dibutuhkan untuk kelangsungan layanan kepada masyarakat dalam kaitannya pelayanan paspor.

Dalam perspektif Islam, Allah berfirman dalam Al-Qur'an yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok yang lebih baik, dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 267 bahwa⁹:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا
فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Makna dari surat diatas adalah bahwa kualitas pelayanan dalam konsep islam mengajarkan dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik dalam berupa baranag maupun jasa tidak dianjurkan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas.

B. Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Kepuasan konsumen yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

⁹ Fadhal AR Bafadal. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Surabaya: CV. Karya Utama, 2005). Hal. 56

Terdapat berbagai tujuan konsumen mengurus paspor diantaranya ialah untuk bekerja, kunjungan keluarga, pariwisata, serta umroh dan haji. Proses pembuatan paspor dapat dilakukan selama tiga hari setelah konsumen membayar biaya paspor. Biaya dalam pembuatan paspor sebesar Rp. 350.000,00 dan langsung dibayarkan melalui Bank maupun Kantor Pos.

Penilaian konsumen dari hasil wawancara, jika ditinjau dari lima dimensi tersebut peran pegawai dalam melakukan pelayanan, sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Dikatakan baik dan optimal tersebut, seperti kemampuan pegawai dalam melayani konsumen, sikap cepat tanggap pegawai dalam menampung keluhan, kedisiplinan jam kerja pegawai, serta keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu.

Penelitian ini sesuai dengan teori dari Kasmir dalam bukunya *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik* bahwa kepuasan konsumen merupakan harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa atau apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan atau konsumen sesuai dengan kenyataan. Tingkat kepuasan tergantung dari tingkat harapan yang biasanya tingkat kepuasan diukur dengan tingkatan sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.¹⁰

Allah berfirman dalam surat An-Nahl ayat 90, yaitu¹¹:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْبَغْيِ نَكَرٍ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji,

¹⁰ Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2017). Hal 236

¹¹ Fadhal AR Bafadal. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Surabaya: CV. Karya Utama, 2005). Hal. 295

kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.

Makna dari surat diatas ialah layanan yang diberikan dari sebuah lembaga atau perusahaan kepada konsumen harus dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Layanan yang berkualitas, perlu diterapkan dalam prinsip-prinsip sebagai berikut: sebelum segala sesuatu dimulai proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal, proses dan prosedur tersebut harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat dan tidak boleh membingungkan atau mengundang interpretasi ganda, orang-orang atau pegawai yang bekerja harus mengikuti suatu sistem, kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen, serta kualitas menuntut kerjasama yang erat.