

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMENUHI KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA

Rachman Rahardian¹, Zakariya²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
rachmanrahardian@gmail.com

Abstract

Quality Of Public Service in Fulfilling Community Satisfaction in Class Of Immigration Class I Special Surabaya. Public services in accordance with Act No. 25 of 2009 on the public service is a form of services either in the form of public goods, one form of public service held by the government is meeting the needs of society in the manufacture of passports by the Immigration Office. However, in the provision of services performed, there are problems that often occur like, there is always a long queue, inadequate parking space. Special Class I Immigration Office Surabaya is one of the facilities that serve service traveling abroad. The focus of research at the Immigration Service Quality Class I Special Surabaya measured using the five dimensions of service quality (SERVQUAL) According to Parasuraman, namely Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy. This study used a qualitative descriptive approach. Results from the study show that: 1) The services in Class I Special Immigration Office of Surabaya in society already said enough good can be seen from the Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy. 2) Conditions of service given Class I Special Immigration Office Surabaya to communities based on Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy has been said to be quite good. 3) community satisfaction with the services in Class I Special Immigration Office Surabaya already be quite good, which includes Realibility, Assurance, Empathy. But the satisfaction of the people are still not satisfied because there are said to be found lacking from the dimension Tangible, Responsiveness. 1) The services in Class I Special Immigration Office of Surabaya in society already said enough good can be seen from the Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy. 2) Conditions of service given Class I Special Immigration Office Surabaya to communities based on Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy has been said to be quite good. 3) community satisfaction with the services in Class I Special Immigration Office Surabaya already be quite good, which includes Realibility, Assurance, Empathy. But the satisfaction of the people are still not satisfied because there are said to be found lacking from the dimension Tangible, Responsiveness.

Keywords: *Quality of Public Services, Public Satisfaction*

Pendahuluan

Pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik itu dalam bentuk barang publik, jasa publik maupun pelayanan administratif yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, daerah, Badan Usaha Milik

¹ penulis pertama

² penulis kedua

Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar seluruh masyarakat dan penduduk yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, hal ini memberikan indikasi bahwa pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara.

Sebagai Kualitas adalah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2001) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan dengan kondisi yang ada di Indonesia dalam memperbaiki pelayanan sebelumnya juga telah lama dilaksanakan oleh pemerintah, melalui inpres No. 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan keputusan menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seperti halnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang mana pemberi pelayanan paspor pada masyarakat Kota Surabaya yang memberikan pelayanan paspor bagi warga pengguna paspor. Anggota Keimigrasian, atau pegawai/petugas Imigrasi yang setiap bertempat di tempat-tempat kedatangan dan keberangkatan internasional. Tugas Anggota Imigrasi guna untuk menjaga dan melaksanakan tugas untuk mengawasi datangnya dan perginya suatu warga/orang dengan melihat/mensahkan identitas orang tersebut yang akan bepergian keluar negeri. Juga memiliki tugas untuk mengawasi orang yang datang dari luar negeri ke negeri Imigrasi itu sendiri, tugas Keimigrasian antara lain untuk juga melihat dan mengidentifikasi datangnya orang itu ke negeri Imigrasi itu sendiri. Lokasi para Anggota Keimigrasian itu sendiri antara lain: Bandara Udara Internasional, Pelabuhan Laut Internasional dan Perbatasan Negara guna menjaga, mengawasi, dan memperhatikan datangnya dan perginya suatu orang maupun barang yang datang dan pergi dari negara satu maupun ke negara lainnya.

Dari penjelasan tersebut di atas menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah melakukan usaha pelayanan paspor yang baik, namun peneliti ingin mengetahui seberapa besar pelayanan yang di berikan, sehingga penelitian tertarik untuk membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi dalam memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan paspor agar dapat mendorong kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi menjadi optimal dan lebih baik. Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka penulis ingin mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya”.

Kajian Teori

Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela (Sinambela L. P., 2006, p. 128) Pelayanan Publik adalah sebagai 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.

Menurut Joko Widodo, 2001 Pelayanan publik dapat juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kridawati Sadhana, 2010, p. 131). Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah Museum Kambang Putih, Tuban, yang terletak di jalan Kartini No 03, Tuban, Jawa Timur. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Karena penelitian bertipe deskriptif kualitatif berupaya memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu secara terinci dan mendalam, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang jelas tanpa menggunakan uji statistika Penulis mengambil responden secara Purposive Sampling yaitu teknik penentuan informan berdasarkan menunjuk langsung kepada orang-orang yang dapat mewakili karakteristik informan dan dipilih dengan pertimbangan bahwa informan dapat memberikan keterangan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, observasi dokumentasi.

Triguno mengungkapkan tentang kualitas, kualitas adalah, Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa (Triguno, 1997, p. 76) Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Selanjutnya menurut Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan “(Tjiptono, 2004, p. 51).

Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu negara-bangsa (*nation-state*) ke negara lain, di mana ia bukan merupakan warga negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedangkan turis dan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap imigran. Walaupun demikian, migrasi pekerja musiman (umumnya untuk periode kurang dari satu tahun) sering dianggap sebagai bentuk imigrasi. PBB (perserikatan bangsa – bangsa) memperkirakan ada sekitar 190 juta imigran internasional pada tahun 2005, sekitar 3% dari populasi dunia. Sisanya tinggal di negara kelahiran mereka atau negara penerusnya.

Menurut Parasuraman (1998) dalam (Lupiyoadi, 2001) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:\

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata

dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” melakukan dan membuat. Berikut ini definisi kepuasan konsumen dari beberapa pakar ekonomi, yaitu (Kotler, 2005, p. 36) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah sebagai perasaan suka / tidak seseorang terhadap produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Menurut Tse dan Wilson dalam (Tjiptono, Pemasaran Jasa , 2005, p. 349) mendefinisikan bahwa kepuasan /ketidak puasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja /lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan, menurut (Moenir, 1998, p. 197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramah tamahan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif (*qualitative research*) dalam rangka memperoleh pemahaman yang mendalam tentang Kualitas Pelayanan di publik dalam memenuhi kepuasan masyarakat di kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya di waru kabupaten sidoarjo. Penelitian kualitatif ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan wawancara melalui observasi, dan dokumentasi agar dapat lebih memahami tentang Kualitas Pelayanan di kantor imigrasi waru kabupaten sidoarjo dengan realita yang ada. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data dari informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Kantor

Imigrasi kelas I Khusus Surabaya berpengaruh pada kepuasan masyarakat dalam hal ini, data primer di dapatkan melalui wawancara dengan masyarakat.

2. Data sekunder merupakan data yang berasal dari survei lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan pustakaan yang berupa buku-buku, literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer baik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya maupun pada perpustakaan yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Teknik wawancara (*Interview*) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sebagai pemberi layanan serta puas atau tidak puas masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Teknik Observasi (pengamatan) observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kenyataan yang sesungguhnya mengenai pelayanan Kantor Imigrasi mempengaruhi kepuasan masyarakat apa sesuai dengan standar pelayanan yang sudah di tentukan serta melihat kenyataan yang sesungguhnya bagaimana kinerja pelayanannya dan dapat menganalisis data yang di dapat oleh peneliti dari wawancara hingga observasi tersebut.
3. Teknik Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang ditunjukkan dalam hal ini adalah segala dokumen yang berhubungan dengan kelembagaan administrasi, struktur organisasi, rencana kerja, dan laporan akhir.

Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus berpengaruh pada kepuasan masyarakat berdasarkan pada informasi yang telah diperoleh dalam penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diajukan.

Hasil Penelitian

Menurut pendapat Parasuraman et al, 1998, untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat, maka suatu pelayanan harus ditingkatkan dan untuk meningkatkan pelayanan tersebut parasuraman menggunakan model tersendiri dalam meningkatkan pelayanan dan model tersebut adalah SERVQUAL (Service Quality). Adapun untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Surabaya, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (1998) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain meliputi: Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

1. *Tangible*

Tangible Pertama dimensi *Tangible*, yang dimaksud dengan *Tangible* ialah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. *Tangible* dalam penelitian ini ialah bukti nyata dari pelayanan di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Surabaya, yang berupa gedung, fasilitas –fasilitas seperti toilet, parkir, dan kenyamanan ruang tunggu yang diberikan oleh Kantor Imigrasi. Suatu pelayanan yang baik di pengaruhi juga oleh sarana prasarana dan fasilitas yang memadai, jika sarana prasarana dan fasilitas yang kurang memadai di suatu perusahaan atau instansi pemerintahan maka berpengaruh buruk/kurang memuaskan pada pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tidak maksimal dan masyarakat/konsumen kurang puas, seperti yang dibuktikan dari hasil tiga informan pengguna pelayanan, observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada objek penelitian, dan beberapa mengenai dimensi tangible di kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya bahwa gedung Imigrasi dinilai cukup memadai dikarenakan sudah direnovasi dan pembesaran gedung oleh pihak kantor imigrasi, dan fasilitas – fasilitas kantor imigrasi seperti ruang tunggu, parkir, toilet. Ruang tunggu dinilai sudah cukup baik dan memadai dikarenakan adanya penambahan fasilitas kursi tunggu yang nyaman namun masih ada yang perlu dijadikan perhatian yaitu mengenai kebersihan toilet yang membuat pemohon masih kurang nyaman dan lahan parkir yang kurang memadai dikarenakan keterbatasan lahan.

2. *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Reliability* dalam penelitian ini adalah kehandalan dari pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi yang berupa ketepatan waktu prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa *Reliability* di kantor Imigrasi sudah baik. Dapat dilihat dari ketepatan waktu sudah cukup baik dikarenakan cepat dan sesuai dengan estimasinya, serta mengenai prosedur dikatakan sudah cukup mudah dan tidak rumit, dapat disimpulkan bahwa pelayanannya sudah baik dan petugas mampu melayani dengan baik dan tepat.

. 3. *Responsiveness*

Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Responsiveness* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketanggapan petugas dari pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I khusus suarabaya, yang berupa kecepatan dan ketanggapan petugas serta kesiapan dan kesigapan petugas Kantor Imigrasi dalam membantu. petugas dalam memberikan pelayanan, *Responsiveness* ini dibuktikan dari pendapat beberapa informan di kantor imigrasi mulai dari wawancara pada tiga informan pengguna layanan, observasi serta dokumentasi pada objek penelitian, dan beberapa mengenai dimensi *Responsiveness* di kantor imigrasi bahwa ketanggapan petugas sudah dinilai baik serta kesiapan petugas juga sudah dinilai baik. Selanjutnya mengenai kecepatan petugas tiga informan mengatakan sudah cepat dalam melayani. Dari apa yang sudah didapat mengenai hasil wawancara di atas dapat di analisis pada *Responsiveness* di kantor imigrasi mengenai kecepatan petugas pelayanan mengatakan sudah cepat dalam melayani, namun masyarakat pengguna layanan mengatakan masih kurang yaitu mengenai keramah tamahan petugas dikarenakan petugas kurang sabar dalam melayani pemohon.

3. *Assurance*

Assurance adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* dalam penelitian ini adalah jaminan dan kepastian dari pelayanan di Kantor Imigrasi yang berupa keamanan dan kenyamanan saat membuat paspor, kemampuan dan tanggung jawab petugas, serta mengenai sikap keramahan dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan. Seperti apa yang sudah dilakukan oleh peneliti mulai dari wawancara pada tiga informan pengguna layanan, observasi serta dokumentasi pada objek penelitian, dan beberapa mengenai dimensi *Assurance* di kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya bahwa keamanan dan kenyamanan saat membuat paspor sudah dikatakan baik sehingga cukup nyaman dan aman dalam membuat paspor di kantor imigrasi, kemampuan dan tanggung jawab petugas sudah dikatakan baik karena petugas kantor imigrasi yang bekerja sudah dianggap mampu dan cukup bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, serta mengenai sikap keramahan dan sopan santun petugas sudah dikatakan cukup ramah dan sopan dalam melayani.

5. *Emphaty*

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. *Emphaty* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memahami keinginan pengunjung di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, yaitu terkait penyampaian keluhan dan jam operasional pelayanan. Seperti apa yang sudah dilakukan oleh peneliti mulai dari wawancara pada tiga informan pengguna layanan, observasi serta dokumentasi pada objek penelitian, dan beberapa mengenai dimensi *Emphaty* di kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya bahwa pelayanan di kantor sudah maksimal hal ini terkait dari penyampaian keluhan kritik dan sarannya secara sarana sudah diperhatikan oleh kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya dengan disediakan mesin IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di depan meja *Customer Service* namun peneliti melihat pemohon masih belum paham akan kegunaan dari mesin tersebut karena kurangnya informasi dari petugas dan hal ini menjadi perhatian agar informasi terkait penyampaian kritik dan saran lebih ditingkatkan lagi dan pemohon juga bisa menyampaikan keluhan, kritik, dan saran melalui email atau website kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya. Dan mengenai jam operasional pelayanan dikatakan sudah cukup memadai kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya beroperasi 5 (lima) hari kerja dalam seminggu pada hari senin s/d Kamis jam 08.00 s/d 16.00 dan hari Jumat jam 08.00 s/d 16.30.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kondisi pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* sudah bisa dikatakan cukup baik dalam proses pemberian pelayanannya dan masih perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan mengenai penyampaian keluhan kritik dan sarannya secara sarana sudah diperhatikan oleh kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya dengan disediakan mesin IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tetapi harus diberi sosialisasi agar paham akan kegunaan dari mesin tersebut agar informasi terkait penyampaian kritik dan saran serta lebih ditingkatkan lagi dan pemohon juga bisa menyampaikan keluhan,

- kritik, dan saran melalui email atau website kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya di ini dimaksud agar dapat sesuai dengan kepuasan masyarakat.
2. Kondisi pelayanan yang diberikan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* sudah bisa dikatakan cukup baik dalam proses pemberian pelayanannya dan masih perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan mengenai penyampaian keluhan kritik dan sarannya secara sarana sudah diperhatikan oleh kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya dengan disediakan mesin IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tetapi harus diberi sosialisasi agar paham akan kegunaan dari mesin tersebut agar informasi terkait penyampaian kritik dan saran serta lebih ditingkatkan lagi dan pemohon juga bisa menyampaikan keluhan, kritik, dan saran melalui email atau website kantor imigrasi kelas I Khusus Surabaya di ini dimaksud agar dapat sesuai dengan kepuasan masyarakat.
 3. Kepuasan Masyarakat dengan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya seperti halnya keinginan masyarakat terhadap pelayanan paspor, yakni meliputi *tangible, assurance, dan emphaty* sudah bisa dikatakan cukup baik dalam proses pemberian pelayanannya sehingga masyarakat dapat dikatakan cukup puas pada dimensi ini. Namun kepuasan masyarakat masih belum dapat dikatakan meningkat secara maksimal dikarenakan masih di temukan yang menjadi kekurangan yakni pada dimensi *tangible, responsiveness* yaitu terkait fasilitas seperti toilet dan parkir yang harus di perhatikan lagi, serta kecepatan petugas pelayanan dalam melayani cukup cepat dan tanggap akan tetapi masih kurang sabar dalam menghadapi pemohon.

Daftar Pustaka

- Bungin, B. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif; Aktualisasi ke Arah Ragam Varian Kontemporer. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dr. Kridawati Sadhana, M. (2010). Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik . Malang: CV. Citrab Malang.
- Kotler, P. (2005). Manajemen Pemasaran (Terjemahan Bahasa Indonesia) edisi kesebelas Jilid I. Jakarta : PT. Prehalindo.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lijan Poltak Sinambela. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moenir. (1998). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Samsara, L. (2007). Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan . Administrasi Publik, 1.
- Sarwono, J. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2001). Strategi Pemasaran Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. (2004). Prinsip - prinsip Total Quality Service (TQS) Ed. Ke- Empat. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa . Malang: Bayu Media Publising.
- Triguno. (1997). Budaya Kerja. Jakarta: Golden Terayon Press.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik