

Pelayanan Berbasis Aplikasi *Passport Reservation Online*

Sri Syabanita Elida¹
Ul Qadri²
Mutiar Putri Nikita Lubis³

Jurusan Administrasi Bisnis - Politeknik Negeri Pontianak

¹Srisyabanitaelida@Gmail.Com; ²Akhiulqadri@Gmail.Com; ³Mutiaraputrinikita93@Gmail.Com

Abstrak: Menganalisis dan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan berbasis aplikasi *Passport Reservation Online* (Pro) di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak menjadi tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metodologi kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berjumlah 30 orang. Hasil analisis menyimpulkan bahwa Indeks SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) pada Pelayanan Berbasis Aplikasi Pro di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak baik dalam pelaksanaannya. Responden yang pada dasarnya mengetahui tentang pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak menilai bahwa aplikasi tersebut telah memperbaiki pelayanan yang ada terutama dalam urusan pengambilan nomor antrian yang kini menjadi lebih cepat dan mudah untuk dipahami. Inovasi yang telah diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak membuktikan bahwa pelayanan berbasis aplikasi Pro memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kata kunci: *Passport Reservation Online*, Survei Kepuasan Masyarakat, *Public Service*

Abstract: Analyzing and measuring the Community Satisfaction Index on services based on the Passport Reservation Online (Pro) application at the Pontianak Class I Immigration Office is the purpose of this study. This study uses a descriptive approach with a quantitative methodology. The data collection technique used a questionnaire which was distributed to 30 respondents. The results of the analysis concluded that the SKM Index (Community Satisfaction Survey) on Pro Application-Based Services at the Pontianak Class I Immigration Office was good in its implementation. Respondents who basically know about the services provided by the Pontianak Class I Immigration Office consider that the application has improved existing services, especially in terms of taking queue numbers which are now faster and easier to understand. The innovation that has been provided by the Pontianak Class I Immigration Office proves that Pro application-based services provide satisfaction to the community.

Keywords: Passport Reservation Online, Community Satisfaction Survey, Public Service

1. PENDAHULUAN

Upaya pemberian rasa puas dan tumbuhnya kepercayaan bagi para penerima layanan merupakan peranan dari pelayanan. Moenir (2010) menyatakan bahwa seorang atau ramai yang beraktivitas dilandaskan oleh faktor materi melalui prosedur, sistem, dan metode tertentu dengan maksud untuk memenuhi keperluan orang lain sesuai dengan haknya adalah merupakan arti dari pelayanan. Salah satu bentuk *service* (pelayanan) yang dilakukan pemerintah adalah *public service* (pelayanan publik). *Public service* merupakan pemberian pelayanan

kepada orang-orang/masyarakat yang memiliki kepentingan di suatu organisasi sesuai dengan tata aturan yang telah ditetapkan.

Tolak ukur yang dipakai sebagai acuan standar pelayanan yaitu pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan kewajiban serta janji penyelenggara kepada masyarakat untuk pelayanan yang terukur, cepat, mudah, berkualitas, serta terjangkau.

Permen Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15

Tahun 2014 mengenai Pedoman Standar Pelayanan bertujuan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat serta selaras dengan kemampuan penyelenggara hingga meraih kepercayaan masyarakat, peraturan ini menjelaskan paling tidak hal yang harus dimiliki pada standar layanan berupa identifikasi: persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengelolaan pengaduan. Hal tersebut menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang ideal/sesuai khususnya untuk wilayah Indonesia.

Keadaan pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dan masih banyaknya penyimpangan para penyelenggara pelayanan, seperti masih tingginya praktik pungutan liar dan suap, kemudian para penyelenggara pelayanan masih kurang memahami dan mematuhi peraturan UU No. 25 tahun 2009 mengenai *public service*.

Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan, wajib diselenggarakan sesuai amanat UU No. 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik ps 38 ayat 1 maka dari itu perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai dasar untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)/ *Community satisfaction Survey* merupakan data, informasi (*information*) mengenai tingkat/derajat kepuasan masyarakat (*public satisfaction*) terhadap pelayanan (*service*) guna memperoleh hasil ukur berbentuk kuantitatif serta kualitatif berdasarkan respon masyarakat ketika mendapatkan *service* dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan (*hope*) dengan kebutuhan (*needs*). Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala merupakan bahan acuan untuk menentukan kebijakan agar meningkatnya kualitas pelayanan publik berkelanjutan (*sustainability public*

service quality) yang merupakan tujuan (*goals*) dari SKM.

Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak di bawah Kemenkumham merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. UU No. 6 Tahun 2011 ps 1 ayat 3 mengenai keimigrasian, yang berfungsi sebagai bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Keimigrasian bertugas dalam hal mengurus keluar masuknya orang pada wilayah Indonesia dan pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Setiap warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah harus menyertakan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) atau biasa dikenal dengan paspor. Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh pejabat berwenang pada suatu negara, yang dilakukan untuk perjalanan antar negara yang berisi data identitas pemegangnya.

Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada WNI dan WNA. Pelayanan yang diberikan meliputi pendaftaran orang asing, surat perjalanan RI, surat keterangan keimigrasian, visa, izin masuk, izin masuk kembali, keluar tidak kembali, dan perubahan keimigrasian.

Banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Misalnya saat proses pengambilan nomor antrian yang dapat menimbulkan kebingungan. Hal ini karena masyarakat merasa kurang jelas dan kurang informatif terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak imigrasi dalam proses pengambilan nomor antrian.

Berdasarkan masalah tersebut Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak mengeluarkan inovasi yaitu *Passport Reservation Online* (Pro) berbasis aplikasi. Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak menjalankan Program Aplikasi Pro yang diharapkan dapat membantu dan memudahkan pelayanan.

A. Rumusan Masalah Riset

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Berbasis Aplikasi Pro di Kantor Imigrasi kelas I Pontianak?”

B. Pembatasan Masalah Riset

Penulis menfokuskan pelayanan berbasis aplikasi yaitu pada Aplikasi *Passport Reservation Online* (Pro). Peneliti membatasi masalah ini hanya pada : “Analisis Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Berbasis Aplikasi Pro di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak”

C. Tujuan Riset

Adapun tujuan peneliti sebagai berikut:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Berbasis Aplikasi Pro di Kantor Imigrasi kelas I Pontianak.
2. Menganalisis hasil tingkat kepuasan masyarakat pada Pelayanan Berbasis Aplikasi Pro.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik (*Public Service*)

“Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pelayanan publik.” (UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Ps 1).

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan keterjangkauan (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Ps 4).

Santosa (2008) “Jasa (*service*) yang diberikan oleh pemerintah (*government*), swasta (*private sector*) atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk terpenuhinya kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat merupakan pengertian dari pelayanan publik (*public service*).” Sedangkan menurut Suaib (2016) “Pelayanan Publik meliputi permasalahan yang lebih mendasar, yaitu pemenuhan keinginan pelanggan, dan menunjukkan bahwa hal ini bukan hanya merupakan persoalan administratif saja, contohnya yaitu pemberian izin dan pengesahan atau pemenuhan kebutuhan fisik.

Dari pendapat para pakar di atas dapat ditarik benang merahnya dimana pelayanan publik mencakup kegiatan pemberian jasa yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau kepentingan masyarakat.

2.2 Kepuasan Masyarakat

“Kepuasan berarti tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.” (Thamrin dan Tantri, 2012). Kepuasan Masyarakat berarti hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ditujukan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017).

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencakup kegiatan pengukuran secara komprehensif berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Indikator Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

persyaratan (*requirements*); sistem, mekanisme, dan prosedur (*system, mechanism, and procedure*); waktu penyelesaian (*completion time*); biaya/tarif (*fee/tariff*); produk spesifikasi jenis pelayanan produk (*specification of product services*); kompetensi pelaksana (*implementing competence*); perilaku pelaksana (*implementing behavior*); penanganan pengaduan, saran dan masukan (*The handling of complaints, suggestions and input*); sarana dan prasarana (*facilities and infrastructure*).

2.4 Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan hasil pengukuran dari kegiatan/aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbentuk angka (Peraturan Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017). Algifari (2016) "Indeks Kepuasan adalah suatu angka yang menggambarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna pelayanan".

Berdasarkan penjelasan para ahli dan peraturan di atas, penulis menyimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu hasil pengukuran (*measurement results*) yang menggambarkan tingkat kepuasan (*satisfaction level*) yang di rasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah ke pengguna layanan yang dihasilkan dalam bentuk angka.

2.5 Aplikasi Passport Reservation Online (Pro)

Aplikasi *Passport Reservation Online* (Pro) adalah sistem pengambilan nomor antrian secara *online* yang menyediakan pilihan waktu kedatangan anda sampai 5 hari kedepan pada hari kerja untuk keperluan pembuatan paspor RI dikantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Pemohon dapat memilih waktu, hari dan tanggal yang di inginkan. Dengan sistem ini diharapkan tidak ada lagi pemohon paspor harus antri sejak pagi hari untuk mendapatkan nomor antrian karena sistem Pro ini berbasis *online* yang dapat di jalankan dari mana saja dengan koneksi berupa jaringan internet. Aplikasi *Passport Reservation*

Online (Pro) bisa di unduh di *playstore* dan bisa melalui website [www. Pontianak.imigrasi. go.id/ pro](http://www.Pontianak.imigrasi.go.id/pro). Saat membuka aplikasi ini, pemohon bisa melihat penjelasan penggunaan aplikasi yang berisi 6 langkah setelah membaca halaman syarat dan ketentuan lanjut kehalaman selanjutnya yaitu halaman verifikasi pendaftaran dengan memasukan nama dan nomor telepon lalu klik lanjutkan lalu pemohon akan dikirimkan 4 kode digit yang dikirim melalui sms, setelah menerima kode Aplikasi *Passport Reservation Online* (Pro) pemohon diwajibkan untuk memasukan 4 digit angka kekolom verifikasi dan klik lanjutkan. Setelah kode verifikasi *Passport Reservation Online* (Pro) berhasil diverifikasi oleh sistem maka pemohon memilih jenis permohonan paspor terdapat pilihan paspor untuk dewasa dan anak-anak dibawah 17 tahun, kemudian pilih jenis permohonan terdapat 3 pilihan yaitu: paspor baru, penggantian dan perubahan, kemudian pilih tanggal dan jam kedatangan yang di inginkan, jika masih ada kouta yang tersisa maka muncul daftar jam kedatangan yang diinginkan kemudian klik lanjutan.

Selanjutnya memasukan data diri yang terdiri dari nama, nomor KTP, NIK, nomor KK, dan alamat lengkap, setelah permohonan mengisi semua data dengan benar kemudian simpan dan berhasil. Setelah itu lanjut dengan mencetak bukti pendaftaran dan sms registrasi kedatangan yang dikirim otomatis ke nomor pemohon paspor sebagai bukti pendaftaran untuk dibawa ke imigrasi untuk proses pengambilan foto biometrik dan wawancara.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Riset

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

3.2 Populasi dan Sampel Riset

Populasi riset: populasi dalam penelitian ini adalah pemohon yang pengguna layanan Aplikasi *Passport Reservation Online* (Pro) di Kantor

Imigrasi Kelas I Pontianak dengan jumlah sampel 30.

3.3 Teknik Pengumpulan Data Riset

3.3.1 Angket (kuesioner)

Penulis menggunakan kuesioner untuk mendukung data yang telah di dapat. Supardi (2005) “beberapa pertanyaan tertulis yang akan dijawab/direspon oleh responden penelitian, dengan tujuan memperoleh data lapangan/empiris dalam memecahkan masalah penelitian serta menguji hipotesis yang telah di tetapkan adalah pengertian dari angket.” Sujarweni (2014) “Melakukan teknik pengumpulan data dengan diberikannya sejumlah pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk para responden dengan tujuan untuk dijawab adalah merupakan pengertian dari kuesioner”.

Berdasarkan teori para pakar di atas, penulis menyimpulkan bahwa angket (kuesioner) merupakan kumpulan data yang berasal dari pertanyaan tertulis yang di isi oleh responden yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Responden dalam riset ini yang dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian yaitu masyarakat pengguna Layanan Aplikasi *Passport Reservation Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

3.3.2 Studi Dokumentasi

Sujarweni (2014) “metode pengumpulan data yang peneliti lakukan agar memperoleh fakta dan data seputar penelitian disebut dengan studi dokumentasi”. Fakta dan data yang tersimpan berbentuk dokumentasi seperti surat, buku, catatan harian, dokumen pemerintah, arsip foto, jurnal kegiatan dan lain-lain.

3.4 Teknik Analisis

Penggunaan angka indeks adalah untuk menentukan tingkat persepsi responden terhadap variabel yang dijadikan riset. Langkah yang dilakukan adalah menjumlahkan nilai indeks dari masing-masing indikator variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{(\%F_1 \times 1) + (\%F_2 \times 2) + \dots + (\%F_{10} \times 10)}{10} \text{ dengan}$$

F adalah frekuensi dari jawaban responden. Ferdinand (2013) menganjurkan untuk menggunakan kriteria tiga kotak (*Three-Box Method*) dalam menentukan kategori dan nilai indeks yang dihasilkan, sehingga nilai indeks dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori indeks dengan kategori rendah berkisar antara nilai 10,00 - 40,00; kategori sedang berkisar antara nilai 40,01-70,00; dan kategori tinggi berkisar antara nilai 70,01 -100,00.

4. HASIL RISET DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengacu pada Permen Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Adapun Indikator SKM yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan teknis dalam pengurusan pelayanan Pro di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak harus dipenuhi pemohon (SKM 1.1)
2. Persyaratan administratif dalam pengurusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak harus dipenuhi pemohon (SKM 1.2)
3. Sistem aplikasi Pro sudah baik (SKM 2.1)
4. Mekanisme (Tata Cara) aplikasi Pro sudah baik (SKM 2.2)
5. Prosedur aplikasi (SKM 2.3)
6. Waktu penyelesaian aplikasi Pro cepat sesuai janji (SKM 3)
7. Aplikasi Pro tidak ada biaya (SKM 4)
8. Hasil pelayanan Pro sesuai dengan ketentuan yang berlaku (SKM 5)
9. Pengetahuan pelaksana memadai (SKM 6.1)
10. Keahlian pelaksana memadai (SKM 6.2)
11. Keterampilan pelaksana memadai (SKM 6.3)
12. Pengalaman pelaksana memadai (SKM 6.4)
13. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik (SKM 7)
14. Pengaduan pemohon ditindak lanjuti (SKM 8.1)
15. Saran pemohon diterima (SKM 8.2)
16. Masukan pemohon didengar (SKM 8.3)
17. Aplikasi Pro mudah dipahami (SKM 9.1)
18. Fasilitas ruang tunggu sudah memadai (SKM 9.2)

Selanjutnya diberikan hasil dari pengolahan kuesioner yang telah diperoleh terdiri dari deskripsi karakteristik responden dan deskripsi data riset.

4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 1. Usia Responden

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
<30 tahun	17	56,7
30-50 tahun	13	43,3
>50 tahun	0	0
Total	30	100

Sumber: Data Olahan Peneliti

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Pria	12	40
Wanita	18	60
Total	30	100

Sumber: Data Olahan Peneliti

Tabel 3. Pendidikan Responden

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
SD	0	0
SMP	0	0
SMA	6	20
D3	9	30
S1	10	33,3
S2	5	16,7
S3	0	0
Total	30	100

Sumber: Data Olahan Peneliti

4.2 Deskripsi Data Riset

Dalam pengujian **deskripsi data** ini peneliti mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Berikut ini diberikan data persentase frekuensi jawaban responden dan rata-rata nilai indeks variabel yang disajikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Persentase Frekuensi Jawaban Responden dan Rata-rata Nilai Indeks Variabel

Indikator	Jawaban Responden (%)										Nilai Indeks	Interpretasi
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
SKM 1.1	0	0	0	0	0	0	3.3	30.0	50.0	16.7	88	Tinggi
SKM 1.2	0	0	0	0	0	0	6.7	30.0	40.0	23.3	88	Tinggi
SKM 2.1	0	0	0	0	0	3.3	26.7	33.3	16.7	20.0	82	Tinggi
SKM 2.2	0	0	0	0	0	0	3.3	46.7	36.7	13.3	86	Tinggi
SKM 2.3	0	0	0	0	0	0	3.3	50.0	40.0	6.7	85	Tinggi
SKM 3	0	0	0	0	0	3.3	6.7	36.7	20.0	33.3	87	Tinggi
SKM 4	0	0	0	0	0	0	0.0	16.7	40.0	43.3	93	Tinggi
SKM 5	0	0	0	0	0	0	13.3	26.7	33.3	26.7	87	Tinggi
SKM 6.1	0	0	0	0	0	0	16.7	33.3	40.0	10.0	84	Tinggi
SKM 6.2	0	0	0	0	0	0	20.0	23.3	46.7	10.0	85	Tinggi
SKM 6.3	0	0	0	0	0	0	23.3	43.3	26.7	6.7	82	Tinggi
SKM 6.4	0	0	0	0	0	0	10.0	60.0	23.3	6.7	83	Tinggi
SKM 7	0	0	0	0	0	6.7	16.7	23.3	33.3	20.0	84	Tinggi
SKM 8.1	0	0	0	0	0	0	13.3	60.0	16.7	10.0	82	Tinggi
SKM 8.2	0	0	0	0	0	0	10.0	56.7	20.0	13.3	84	Tinggi
SKM 8.3	0	0	0	0	0	0	16.7	40.0	26.7	16.7	84	Tinggi
SKM 9.1	0	0	0	0	0	0	3.3	40.0	40.0	16.7	87	Tinggi
SKM 9.2	0	0	0	0	0	0	6.7	40.0	33.3	20.0	87	Tinggi
	RATA- RATA										85	

Sumber: Data Olahan Peneliti

Berdasarkan hasil perhitungan indeks variabel Survei Kepuasan Masyarakat pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai indeks indikator SKM 4 memberikan nilai indeks tertinggi yaitu 93. Indikator SKM 2.1, SKM 6.3 dan SKM 8.1 memberikan indikator terendah yaitu 82. Sedangkan rata-rata nilai indeks variabel Survei Kepuasan Masyarakat adalah 85 yang berarti bahwa nilai indeks variabel Survei Kepuasan Masyarakat berada pada kategori tinggi.

Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi Pro terbukti sudah terlaksanakan dengan baik dan dengan adanya aplikasi ini sangat memperbaiki pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

Selanjutnya diberikan perbandingan indikator sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi Pro yang disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Persentase Frekuensi Jawaban Responden dan Rata-rata Nilai Indeks Variabel

No	Indikator	Sebelum	Sesudah
1	Persyaratan	Tidak ada persyaratan.	Persyaratan seperti KK, KTP, dll harus dilengkapi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Tidak jelas	Sangat jelas
3	Waktu Penyelesaian	Lama karena harus antrian sejak pagi hari	Cepat, karena bisa di akses dimana saja.
4	Biaya/Tarif	Banyak pungutan liar	Tidak ada biaya
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk	Karena lama, mengakibatkan pelayanan yang dihasilkan juga lama.	Cepat, karena dengan sistem <i>online</i>
6	Kompetensi Pelaksana	Sudah baik	Sudah baik
7	Perilaku Pelaksana	Terkesan sangat tidak baik.	Menjadi lebih baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Didengar / sudah baik	Didengar / sudah baik
9	Sarana dan Prasarana	Tidak memadai	Memadai

Tabel 5 menunjukkan perbandingan dari sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi Pro yang terdiri dari 9 indikator.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Persyaratan (*requirements*)

Berdasarkan hasil tabulasi data responden terdapat indikator persyaratan teknis (SKM 1.1) dan persyaratan administratif (SKM 1.2), adapun persyaratan teknis dan persyaratan administratif memberikan nilai indeks sebesar 88 yang bermakna

sudah baik. Hal ini dikarenakan alur persyaratan teknis maupun administratif yang harus dilalui oleh pemohon agar mendapatkan pelayanan aplikasi Pro sudah jelas. Pada penggunaan aplikasi Pro, para pemohon harus mengikuti segala alur yang ada seperti mengisi nama, nomor telepon, jenis kelamin, tinggi badan, tempat dan tanggal lahir dan nomor KTP dengan benar agar proses pengambilan nomor antrian dapat dilakukan. Apabila para pemohon tidak mengisi salah satu data diri tersebut, maka pemohon tidak dapat mendapatkan nomor antrian atau dengan kata lain permohonan untuk mendapatkan nomor antrian ditolak. Proses pengisian data diri tersebut relatif

mudah sehingga para pemohon tidak mengalami kesulitan. Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak sudah memberikan sosialisasi tidak hanya melalui media massa tetapi juga melalui media sosial seperti memasang iklan yang membuat para pemohon mengetahui informasi mengenai aplikasi tersebut.

4.3.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (System, Mechanism, and Procedure)

Berdasarkan hasil tabulasi data responden terdapat indikator sistem (SKM 2.1), indikator mekanisme (SKM 2.2) dan indikator prosedur (SKM 2.3). Adapun indikator sistem (SKM 2.1) mendapatkan nilai indeks sebesar 82, indikator mekanisme (SKM 2.2.) memberikan nilai indeks sebesar 86, dan indikator prosedur (SKM 2.3) memberikan nilai indeks sebesar 85. Berdasarkan nilai indeks yang diperoleh, membuktikan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pada aplikasi Pro sudah baik dan dapat dipahami dengan mudah oleh pemohon. Sistem, mekanisme, dan prosedur pada aplikasi Pro sangat jelas dan mudah untuk dimengerti, karena saat pengisian persyaratan secara otomatis terdapat penjelasan di bagian bawah kolom pengisian persyaratan.

4.3.3 Waktu Penyelesaian (completion time)

Tabulasi data dan perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai indeks dari indikator waktu penyelesaian (SKM 3) sebesar 87.) Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat bisa berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, ataupun kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik dapat diwujudkan (Sedarmayanti, 2009).

Terbukti bahwa dengan menggunakan aplikasi Pro memberikan waktu penyelesaian dengan mudah dan tepat waktu. Waktu penyelesaian tidak membutuhkan waktu yang lama sekitar 5-10 menit, karena para pemohon yang ingin mendapatkan nomor antrian bisa mendaftar dimana saja dan tidak perlu mengantri di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

4.3.4 Biaya/Tarif (Fee/Tariff)

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh, nilai indikator biaya/tarif layanan (SKM 4) mendapatkan nilai indeks sebesar 93. Hal ini tercermin dengan tidak ada biaya yang diminta oleh instansi dalam penggunaan aplikasi Pro.

4.3.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk (Specification of Product Services)

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh, nilai indeks (SKM 5) sebesar 87 sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan produk yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemohon. Selain itu inovasi yang yang diberikan oleh penyedia layanan diterima dengan baik oleh masyarakat.

4.3.6 Kompetensi Pelaksana (Implementing Competence)

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh, indikator kompetensi pelaksana terbagi menjadi 4 yaitu pengetahuan staff pelaksana, keahlian staff pelaksana, keterampilan staff pelaksana, dan pengalaman staf pelaksana. Indikator pengetahuan staf pelaksana (SKM 6.1) mendapatkan nilai indeks sebesar 84. Kemudian indikator keahlian staff pelaksana (SKM 6.2) mendapatkan nilai indeks sebesar 85. Selanjutnya indikator keterampilan staff pelaksana (SKM 6.3) mendapatkan nilai indeks sebesar 82, sedangkan indikator pengalaman staff pelaksana (SKM 6.4) mendapatkan nilai indeks sebesar 83. Berdasarkan nilai indeks yang diperoleh, menunjukkan bahwa indikator pengetahuan staff pelaksana, keahlian staff pelaksana, keterampilan staff pelaksana, dan pengalaman staff pelaksana pada aplikasi Pro sudah baik. Hal ini tercermin dari kemampuan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman pegawai yang sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.

4.3.7 Perilaku Pelaksana (Implementing Behavior)

Berdasarkan hasil tabulasi data responden, indikator perilaku pelaksana mendapatkan nilai indeks sebesar 84 atau dapat dikatakan baik. Buktinya adalah sedikitnya jumlah keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pegawai yang memberikan pelayanan pada aplikasi Pro. Moenir (2002), beberapa masalah utama dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut diantaranya adalah tingkah laku yang sopan, bagaimana cara penyampaian, waktu penyampaian yang cepat, serta keramahan. Hal tersebut menjadi tolok ukur dalam memberikan pelayanan prima dan telah diterapkan oleh staff pelaksana di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

4.3.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (*The Handling of Complaints, Suggestions and Input*)

Berdasarkan data yang telah ditabulasikan, indikator pengaduan (SKM 8.1) mendapatkan nilai indeks sebesar 82, indikator saran (SKM 8.2) mendapatkan nilai indeks sebesar 84 dan indikator masukan (SKM 8.3) mendapatkan nilai indeks sebesar 84. Berdasarkan nilai indeks yang diperoleh, menunjukkan bahwa indikator pengaduan, saran, dan masukan pada aplikasi Pro sudah baik. Indikator tersebut dinilai masyarakat sudah baik karena memang sering ditemukannya pengaduan dari pemohon terkait aplikasi Pro contohnya ada laporan dari pemohon yang terkadang tidak mendapatkan kouta antrian pada hari yang diinginkan, ini membuktikan bahwa saran dan pengaduan berjalan dengan efektif (diterima).

4.3.9 Sarana dan Prasarana (*Facilities and Infrastructure*)

Berdasarkan hasil tabulasi data, indikator sarana (SKM 9.1) mendapatkan nilai indeks sebesar 87. Sarana yang mendukung terdiri dari komputer dan printer yang digunakan untuk mencetak bukti nomor antrian agar mempermudah pemohon dalam mencetak nomor antrian. Selanjutnya prasarana (SKM 9.2) mendapatkan nilai indeks sebesar 87.

Prasarana yang disediakan berupa ruang tunggu yang nyaman dan tertib. Hal ini membuktikan bahwa pihak Kantor Imigrasi ingin memberikan yang terbaik untuk para pemohon.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Berbasis Aplikasi di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak sudah dilaksanakan dengan baik, dengan nilai indeks rata-rata sebesar 85, dengan nilai indeks tertinggi yaitu sebesar 93 pada indikator biaya/tarif dibuktikan karena tidak adanya tarif yang dikenakan oleh pihak instansi kepada pemohon hal ini menunjukkan bahwa segala sesuatu berjalan dengan transparan. Nilai indeks terendah yaitu sebesar 82 berada pada indikator sistem, keterampilan staf dan pengaduan. Responden yang pada dasarnya mengetahui tentang pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak, menilai aplikasi Pro telah memperbaiki pelayanan yang ada terutama dalam urusan pengambilan nomor antrian yang kini menjadi lebih cepat dan mudah untuk dipahami. Inovasi yang telah diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak tersebut membuktikan bahwa pelayanan berbasis aplikasi yaitu aplikasi Pro memberikan kepuasan kepada masyarakat.

5.2 Saran

Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak harus mempertahankan pelayanan yang sudah dikatakan baik ini dan selalu berinovasi dalam memahami permintaan serta kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan riset mengenai perilaku masyarakat, riset mengenai kompetensi pegawai, riset mengenai pelayanan publik, riset mengenai aplikasi, riset mengenai pengaduan masyarakat dan lain lain yang tentunya akan sangat diperlukan dalam mempertahankan kepuasan masyarakat dalam menjalankan sistem pelayanan publik yang baik/ideal sehingga menghasilkan pelayanan prima. Hal lainnya yang tidak kalah penting adalah selalu menerima

masukan dari para pemohon pengguna layanan aplikasi Pro, dan juga kualitas pelayanan semakin dijaga dari segi kompetensi pelaksana/aparatur/pegawai, juga bagaimana cara penanganan pengaduan, saran dan masukan yang baik dan benar serta selalu memperbarui aplikasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan tetap memperhatikan perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini dilakukan agar perangkat aplikasi yang dibuat dapat benar benar bermanfaat dan mudah diaplikasikan dalam kesehariannya oleh masyarakat yang membutuhkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Algifari. 2016, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kan*, BPFE, Yogyakarta.
- [2] Ferdinand, Augusty. 2013, *Metode Penelitian Manajemen Edisi 4*, Universitas Diponegoro. Semarang.
- [3] Moenir, H.A.S. 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- [4] Moenir, H.A.S. 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- [5] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- [6] Peraturan Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [7] Santosa, P. 2008, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, PT Refika Aditama. Bandung.
- [8] Sedarmayanti. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV Mandar Maju. Bandung.
- [9] Suaib, Muhammad Ridha. 2016, *Pengantar Kebijakan Publik*, Calpulis, Yogyakarta.
- [10] Sujarweni, W Wiratna. 2014, *Metodologi Penelitian*, PT. Pustaka Baru. Yogyakarta.
- [11] Supardi. 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, UII Press, Yogyakarta.
- [12] Thamrin, A dan Tantri, F. 2012, *Manajemen Pemasaran*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- [13] Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. 2011. Citra Umbara. Bandung.
- [14] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2013. Sinar Grafika. Jakarta.