

**JURNAL ARTIKEL**

**PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN DAN KEMAMPUAN  
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I  
SEMARANG**

Oleh :  
Jeremy Woosnam

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*The implementation of public services can't be separated from the relation of government as the services providers and the public as the users of public services provided by the government. Semarang Class I Immigration Office is the agencies in the field of immigration services. One of the services provided by Semarang Class I Immigration Office is the making of passport for people who need it. The passport making service quality is influenced by several variables, such as service procedures and employee's ability. This research aims to determine the influence of service procedures and the ability of employees towards the service quality of passport making in Semarang Class I Immigration Office. The approach that used in this research is a quantitative approach by conducting research on 100 respondents who want to apply passport. The result of the research on the respondents will be analyzed using Kendall correlation coefficient, Kendall concordance coefficient, and determination coefficient. The result showed that there is a positive and significant correlation between service procedures and employee's ability with the service quality. The percentage of influence between service procedures to service quality is 9,79%. While the percentage of influence between employee's ability to service quality is 21,52%. The value of determination coefficient in collaboration of service procedures and employee's ability is 69,88%. It can be concluded that there is a significant influence between service procedures and employee's ability towards the service quality of passport making in Semarang Class I Immigration Office.*

*Keywords: Employee's Ability, Service Procedures, Service Quality.*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dewasa ini dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi maupun peran pemerintahan yang kini semakin dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan pernah lepas dari hubungan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan dan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang merupakan salah satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan keimigrasian. Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang meliputi : pelayanan pembuatan paspor biasa, paspor diplomatik, paspor dinas, paspor bagi jamaah calon haji, penarikan, pembatalan, pencabutan dan penggantian paspor biasa, surat perjalanan laksana paspor untuk WNI, Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, Izin Tinggal Tetap, Alih Status Izin Tinggal, Izin Tinggal Terbatas / Izin Tinggal Tetap Bagi Subyek Perkawinan Campur, dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Bagi Warga Negara Asing. Berikut adalah data jumlah pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang :

**Tabel 1.1**  
**Angka Pemohon Paspor 24 Halaman dan 48 Halaman di Kantor Imigrasi**  
**Kelas I Semarang Tahun 2014-2016**

BULAN	2014		2015		2016	
	24 Hal.	48 Hal.	24 Hal.	48 Hal.	24 Hal.	48 Hal.
Januari	586	4101	275	2606	779	4497
Februari	632	4203	745	3091	565	3746
Maret	728	3931	824	3269	686	4515
April	535	4172	1018	3943	712	4499
Mei	685	3959	830	3600	538	3460
Juni	679	4132	774	4189	501	2550
Juli	603	4136	567	3033	285	2128
Agustus	581	3557	1235	3113	946	4834
September	1078	4021	0	3982	772	4052
Oktober	973	3868	0	3940	616	4497
November	1125	3638	78	4282	0	0
Desember	947	3885	515	3707	0	0
Jumlah	56.755		49.616		45.178	
Persentase Penurunan			12,5%		8,9%	

Sumber: Data Statistik Kantor Imigrasi Kelas I Semarang

Dari data tersebut, terlihat jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang mengalami penurunan mulai dari tahun 2014 sampai tahun 2016. Terjadi penurunan jumlah pemohon paspor sebesar 12,5% pada tahun 2015 dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan jumlah pemohon paspor sebesar 8,9% juga terjadi pada tahun 2016 dibandingkan tahun sebelumnya. Menurunnya angka pemohon paspor dalam tiga tahun terakhir dapat diduga bahwa pemohon paspor enggan untuk mengurus pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang karena kualitas pelayanan yang diberikan buruk

sehingga pemohon beralih ke kantor imigrasi lain disekitar Provinsi Jawa Tengah.

Menurut Zeithaml, dkk. 1990 (dalam Hardiyansyah, 2011: 46) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan kegiatan pra survei yang telah penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat diketahui bahwa penampilan beberapa petugas masih kurang baik. Terdapat petugas yang hanya mengenakan sandal jepit saat melakukan pelayanan. Selain itu, kenyamanan tempat melakukan pelayanan juga masih cukup buruk.

Dimensi *Reliability* terdiri dari indikator-indikator seperti kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta adanya kemampuan dan keahlian petugas dalam melaksanakan pelayanan. Berdasarkan pengamatan penulis, beberapa petugas Kantor Imigrasi Kelas I Semarang belum mampu menggunakan alat bantu dengan terampil.

Dimensi *Responsiveness* terdiri dari indikator-indikator seperti merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berdasarkan pengamatan penulis, petugas Kantor Imigrasi Kelas I Semarang belum melakukan pelayanan dengan cepat. Petugas yang ada juga kurang memberi pemahaman mengenai prosedur pelayanan yang harus dilalui untuk memperoleh paspor. Dalam pengamatan

penulis, masih terlihat masyarakat yang seperti kurang memahami prosedur pelayanan sehingga harus bertanya kepada masyarakat lain yang hendak mengurus permohonan paspor. Hal ini berkaitan dengan kurang jelasnya kejelasan tahap-tahap pelayanan dalam prosedur pelayanan.

Dimensi *Assurance* terdiri dari indikator-indikator seperti petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Pemberian jaminan waktu belum sepenuhnya dapat dipenuhi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

Dimensi *Empathy* terdiri dari indikator-indikator seperti mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, masih terdapat tindakan diskriminatif terhadap pemohon paspor 24 lembar. Petugas yang melayani pemohon paspor terlihat tidak ramah saat melakukan pelayanan kepada pemohon paspor. Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat kemampuan berinteraksi pegawai. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, masih terdapat berbagai permasalahan dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang. Prosedur pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang masih kurang baik dan kemampuan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Semarang masih cukup rendah. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang masih buruk

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan, Kemampuan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?
2. Apakah terdapat pengaruh prosedur pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) dalam melayani pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?
3. Apakah terdapat pengaruh kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) dalam melayani pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?
4. Apakah terdapat pengaruh prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) dalam melayani pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan hubungan Prosedur Pelayanan, Kemampuan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh prosedur pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

4. Untuk mendeskripsikan pengaruh prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ) di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

#### **1.4.Kerangka Teori**

##### **1.4.1.Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winarsih, (2007: 4-5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

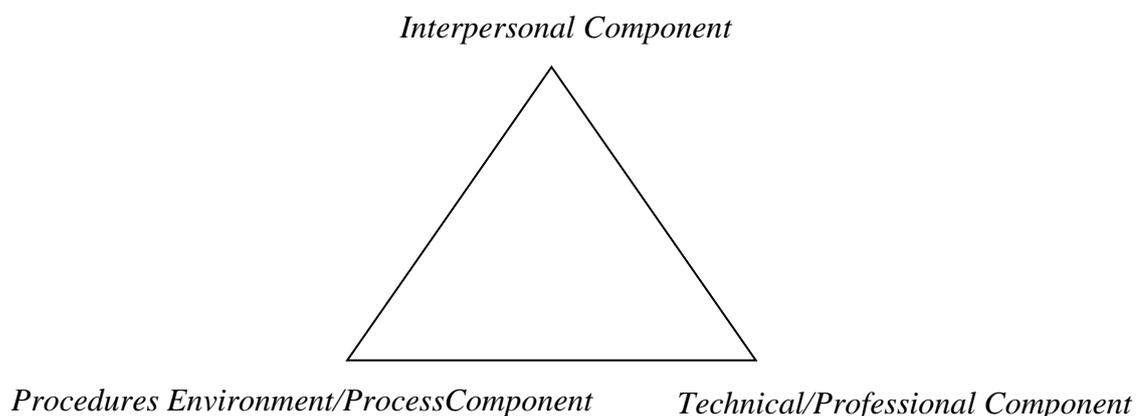
Moenir (2001: 88) menyebutkan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang memberikan pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Faktor-faktor tersebut mempunyai peran yang berbeda tetapi saling berpengaruh.

Untuk memecahkan permasalahan yang ada, penelitian ini menggunakan teori "*The Triangle of Balance in Service Quality*" seperti yang dikemukakan oleh Morgan dan Murgatroyd sebagai teori utama. Penelitian ini juga

menggunakan *Total Quality Service (TQS)* yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono sebagai teori pendukung.

Teori "*The Triangle of Balance in Service Quality*" dari Morgan dan Murgatroyd mengatakan bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Teori ini digambarkan seperti gambar di bawah ini :

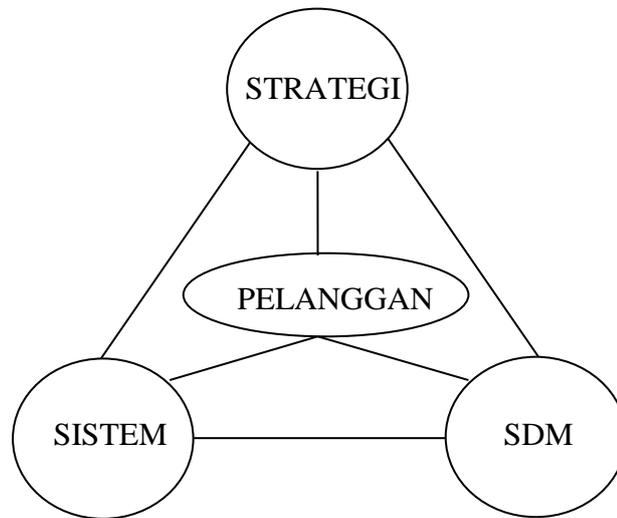
**Gambar 1.1**  
***The Triangle of Balance in Service Quality***



Sumber: Warella, 1997: 20

Selanjutnya, Stamatis, 1996 (dalam Tjiptono, 2005: 56) mengemukakan bahwa *Total Quality Service* adalah sebuah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif atau kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Berikut gambar model sistem *Total Quality Service*:

**Gambar 1.2**  
**Model Sistem *Total Quality Service***



Sumber: Tjiptono, 2005: 56

#### **1.4.2. Kualitas Pelayanan (Y)**

Menurut Ibrahim, 2008 (dalam Hardiyansyah, 2011: 40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat diraih dengan bantuan sistem pelayanan publik yang baik.

Zeithaml, dkk. 1990 (dalam Hardiyansyah, 2011: 42) menyederhanakannya menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

#### **1.4.3. Prosedur Pelayanan ( $X_1$ )**

Faktor yang dominan sebagai variabel yang dapat mempengaruhi pelayanan adalah prosedur pelayanan. Menurut Syamsi, (2004: 33) prosedur pelayanan adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu rangkaian pekerjaan. Syamsi juga berpendapat bahwa prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan.

Dengan demikian, prosedur pelayanan merupakan tata kerja yang menunjukkan alur yang harus dilalui secara berurut tahap demi tahap serta ringkas dan tidak berbelit-belit guna penyelesaian suatu pelayanan kepada masyarakat. Apabila dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, pada dasarnya pelanggan menginginkan prosedur yang mudah, tidak berbelit-belit, dan dapat dilakukan dengan baik sehingga pelayanan dapat berjalan dengan hasil sesuai keinginan pelanggan jika prosedur juga berjalan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### **1.4.4. Kemampuan Pegawai ( $X_2$ )**

Peran pegawai dalam organisasi guna mencapai tujuan organisasi secara cepat, efektif, dan efisien sangatlah penting. Moenir, 1987 (dalam Putra, 2013: 3) mendefinisikan kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada diri seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna, dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, kemampuan pegawai menurut penulis adalah potensi yang terdapat di dalam diri seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

#### **1.5. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan adalah mutu pemberian pelayanan produk atau jasa pelayan publik yang di dalamnya meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, serta pemberian perhatian tulus yang baik.
2. Prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan alur yang harus dilalui secara berurut tahap demi tahap serta ringkas dan tidak berbelit-belit guna penyelesaian suatu pelayanan kepada masyarakat.
3. Kemampuan pegawai adalah potensi yang terdapat di dalam diri seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

#### **1.6. Definisi Operasional**

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- A. Kualitas Pelayanan (Y)

1. *Tangibel* (Ketampakan fisik)
  - a. Ketersediaan ruang tunggu
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kelengkapan sarana
  - e. Kelengkapan prasarana
2. *Reliability* (Kompetensi petugas pelayanan)
  - a. Tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan
  - b. Tingkat kepuasan dalam memberikan pelayanan
  - c. Tingkat keakuratan dalam memberikan pelayanan
  - d. Tingkat penyesuaian pelayanan terhadap harapan masyarakat
3. *Responsiveness* (Daya tanggap)
  - a. Tingkat kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan
  - b. Tingkat kesiapan pegawai
4. *Assurance* (Kepastian jaminan pelayanan)
  - a. Tingkat kemampuan pegawai dalam bekerja
  - b. Perlakuan yang sama pada setiap pemohon
  - c. Tingkat kesopanan pegawai dalam melayani pemohon
5. *Emphaty* (Empati)
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon
  - b. Keramahan petugas dalam pelayanan

## B. Prosedur Pelayanan ( $X_1$ )

1. Kejelasan tahap-tahap pelayanan
  - a. Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai tahapan pelayanan
  - b. Pemberian informasi prosedur pelayanan

- c. Pengetahuan masyarakat mengenai biaya pelayanan
  - d. Tingkat penyimpangan biaya selama proses pelayanan
  - 2. Kelancaran arus pekerjaan
    - a. Tingkat kelancaran tahapan pelaksanaan prosedur
- C. Kemampuan Pegawai ( $X_2$ )
- 1. Kemampuan teknis
    - a. Tingkat keterampilan dalam menggunakan peralatan kantor
  - 2. Kemampuan berinteraksi
    - a. Tingkat kemampuan pegawai berkomunikasi
    - b. Tingkat kemampuan pegawai dalam menghadapi pengaduan atau keluhan pemohon
  - 3. Kemampuan konseptual
    - a. Tingkat kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan
    - b. Tingkat kemampuan pegawai dalam menerima dan menanggapi informasi

## **1.7. Metodologi Penelitian**

### **1.7.1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian Explanatory karena penelitian ini akan mencoba untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

### **1.7.2. Populasi dan Sample**

Pihak yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pembuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang tahun 2016 berdasarkan data terakhir jumlah pemohon paspor selama tiga bulan.

**Tabel 1.2**  
**Angka Pemohon Paspor Tahun 2016 Selama 3 Bulan**

No.	Bulan	Jumlah Pemohon
1	Agustus	5780
2	September	4824
3	Oktober	5113
Jumlah		15.717

Sumber: Data Statistik Kantor Imigrasi Kelas I Semarang 2016

Populasi dan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 33 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Dalam pengambilan ukuran sampel, penulis mendasarkannya pada rumus Slovin (dalam Umar, 2005: 108) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Perhitungan sampel penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{15717}{1 + 15717 (0.10)^2}$$

$$n = 99,36$$

$$n = 100$$

### **1.7.3. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik kuesioner dan wawancara. Peneliti menyebar kuesioner dengan jalan memberikan/menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian ini akan dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara langsung.

#### 1.7.4. Teknik Pengolahan Data

Proses pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Editing

Editing adalah suatu kegiatan memeriksa atau meneliti kembali seluruh data yang diperoleh untuk mengetahui lengkap atau tidaknya penelitian.

2. Tabulating

Tabulating (Tabulasi) adalah proses memindahkan atau menghitung frekuensi pada masing-masing kategori yang biasanya menggunakan tabel.

3. Interpretasi

Interpretasi adalah kegiatan yang menjelaskan data-data yang telah dimasukkan dalam tabel yang berupa angka-angka serta presentase menjadi suatu pengertian atau pemahaman.

#### 1.7.5. Teknik Analisis Data

Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Beberapa proses analisis data yang akan dilakukan antara lain adalah uji validitas reliabilitas, korelasi kendall, dan uji konkordansi kendall.

**Tabel 1.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan	Validitas	Keterangan
X <sub>1</sub> : Prosedur Pelayanan	0.856	Reliabel	> 0,396	Valid
X <sub>2</sub> : Kemampuan Pegawai	0.750	Reliabel	> 0,396	Valid
Y : Kualitas Pelayanan	0.634	Reliabel	> 0,396	Valid

## 2. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 2.1. Hubungan Prosedur Pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Melalui perhitungan program SPSS 21 dihasilkan nilai  $\tau = 0,313$  yang menunjukkan bahwa hubungan yang dimiliki oleh prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan adalah positif. Hasil perhitungan koefisien korelasi *rank kendall* tersebut kemudian di uji signifikansinya dengan menggunakan uji Z. Harga Z kemudian dikonsultasikan dengan harga Z tabel dengan taraf signifikansi 5% dan 1%. Harga Z pada taraf signifikan 5% ( $Z_{tabel} = Z_{\alpha/2}$ ) menunjukkan angka 1,96 dan taraf signifikan 1% menunjukkan angka 2,57 sehingga Z hitung lebih besar dari Z tabel pada taraf signifikan 1% yaitu :

$$\text{Taraf signifikansi 1\% : } Z_{hitung} > Z_{tabel} \text{ atau } 4,614 > 2,57$$

Angka signifikansi tabel uji korelasi diketahui lebih kecil dari 0,01 yang artinya sangat signifikan. Hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan. Apabila prosedur pelayanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Ada hubungan positif antara Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kualitas Pelayanan (Y)” dapat diterima secara sangat signifikan.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KD &= \tau^2 \cdot 100\% \\ &= (0,313)^2 \cdot 100\% \\ &= 9,79\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 9,79%.

## **2.2. Hubungan Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) dengan Kualitas Pelayanan (Y)**

Melalui perhitungan program SPSS 21 dihasilkan nilai  $\tau = 0,464$  yang menunjukkan bahwa hubungan yang dimiliki oleh kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan adalah positif. Hasil perhitungan koefisien korelasi *rank kendall* tersebut kemudian di uji signifikansinya dengan menggunakan uji Z.

Harga Z kemudian dikonsultasikan dengan harga Z tabel dengan taraf signifikansi 5% dan 1%. Harga Z pada taraf signifikan 5% ( $Z_{\alpha/2}$ ) menunjukkan angka 1,96 dan taraf signifikan 1% menunjukkan angka 2,57 sehingga Z hitung lebih besar dari Z tabel pada taraf signifikan 1% yaitu :

Taraf signifikansi 1% :  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  atau  $6,84 > 2,57$

Angka signifikansi tabel uji korelasi diketahui lebih kecil dari 0,01 yang artinya sangat signifikan. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan pegawai berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan. Apabila kemampuan pegawai ditingkatkan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Ada hubungan positif antara Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) dengan Kualitas Pelayanan (Y)” dapat diterima secara sangat signifikan.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) digunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} KD &= \tau^2 \cdot 100\% \\ &= (0,464)^2 \cdot 100\% \\ &= 21,52\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 21,52%.

### **2.3. Hubungan Prosedur Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kemampuan Pegawai ( $X_2$ ) dengan Kualitas Pelayanan (Y)**

Perhitungan dengan rumus koefisien konkordansi memperlihatkan harga W sebesar 0,836. Setelah dilakukan transformasi harga W ke dalam rumus chi kuadrat diperoleh harga chi kuadrat sebesar 167,222 dengan probabilitas kesalahan (sig) sebesar 0,000. Oleh karena probabilitas kesalahan (sig) sebesar  $0,000 < 0,01$  maka keputusan yang diambil adalah antara variabel prosedur pelayanan, kemampuan pegawai, dan kualitas pelayanan terdapat korelasi yang sangat signifikan dengan arah positif.

Kemudian harga  $X^2$  dikonsultasikan dengan harga kritik Chi Kuadrat dengan derajat kebebasan  $db = k - 1$  atau  $3 - 1 = 2$ . Harga kritis tabel pada taraf signifikansi 1% menunjukkan angka 9,21. Hasil konsultasi tersebut diketahui bahwa nilai hitung  $X^2 > X^2$  tabel pada taraf signifikansi 1% yaitu :

Taraf signifikansi 1% :  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel atau  $167,2 > 9,21$ .

Berdasarkan analisis di atas diketahui bahwa antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai mempunyai hubungan yang positif dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang positif antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat diterima secara sangat signifikan.

Adapun besarnya pengaruh dari variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  dapat diketahui melalui rumus Koefisien Determinasi (KD) sebagai berikut:

$$KD = W^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,836^2 \times 100\%$$

$$KD = 69,88\%$$

Melalui perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan terjadi perubahan sebesar 69,88% sebagai akibat adanya pengaruh dari prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai. Hipotesis yang dikemukakan sebelumnya bahwa variabel prosedur pelayanan dan variabel kemampuan pegawai merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat diterima.

### **3. PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian tentang prosedur pelayanan diketahui bahwa sebanyak 88 pemohon paspor atau 88% menyatakan bahwa prosedur pelayanan baik, dan 12 pemohon paspor atau 12% menyatakan bahwa prosedur pelayanan sangat baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa prosedur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang baik. Berdasarkan hasil penelitian tentang kemampuan pegawai diketahui bahwa sebanyak 79 pemohon paspor atau 79% menyatakan bahwa kemampuan pegawai baik, dan 21 pemohon paspor atau 21% menyatakan bahwa kemampuan pegawai sangat baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kemampuan pegawai pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I

Semarang baik. Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan diketahui bahwa sebanyak 79 pemohon paspor atau 79% menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik, dan 21 pemohon paspor atau 21% menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang baik.

2. Adanya penerimaan terhadap hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif antara prosedur pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, dimana korelasi antara prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,313. Berdasarkan data yang diperoleh, variabel prosedur pelayanan ( $X_1$ ) yang dikorelasikan dengan variabel kualitas pelayanan (Y) ini kemudian dihitung dengan menggunakan korelasi *Rank Kendall* sehingga diperoleh harga Z sebesar 4,614 dan harga Z tabel pada taraf signifikan 1% menunjukkan angka 2,57, sehingga Z tabel pada taraf signifikansi 1% yaitu  $4,614 > 2,57$ . Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD), disimpulkan bahwa besarnya pengaruh antara variabel prosedur pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang adalah sebesar 9,79% dan sisanya sebesar 90,21% dipengaruhi faktor lain seperti komunikasi, iklim organisasi, kepemimpinan, perilaku pegawai atau motivasi.
3. Adanya penerimaan terhadap hipotesis yang menyatakan ada hubungan positif antara kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, dimana korelasi antara kemampuan pegawai ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,464.

Berdasarkan data yang diperoleh, variabel kemampuan pegawai ( $X_2$ ) yang dikorelasikan dengan variabel kualitas pelayanan (Y) ini kemudian dihitung dengan menggunakan korelasi *Rank Kendall* sehingga diperoleh harga Z sebesar 6,84 dan harga Z tabel pada taraf signifikan 1% menunjukkan angka 2,57, sehingga Z tabel pada taraf signifikansi 1% yaitu  $6,84 > 2,57$ . Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD), disimpulkan bahwa besarnya pengaruh antara variabel kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang adalah sebesar 21,52% dan sisanya sebesar 78,48% dipengaruhi faktor lain seperti komunikasi, iklim organisasi, kepemimpinan, perilaku pegawai atau motivasi.

4. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai W sebesar 0,836 dan harga  $X^2$  sebesar 167,222. Nilai  $X^2$  kemudian dikonsultasikan dengan harga kritis  $X^2$  dengan  $df=k-1$ . Berdasarkan hasil konsultasi tersebut diketahui bahwa pada taraf signifikansi 1% nilai  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel yaitu  $167,222 > 9,21$ . Angka ini menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan kemampuan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y) pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I. Nilai Koefisien Determinasi (KD) adalah 69,88% berarti dari 69,88% kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh prosedur pelayanan ( $X_1$ ) dan kemampuan pegawai ( $X_2$ ). Sedangkan sisanya sebesar 30,12% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

### **3.2.Saran**

1. Prosedur pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki indikator kejelasan tahapan pelayanan melalui pemberian informasi prosedur

pelayanan dan pengetahuan besarnya biaya pembuatan paspor dan indikator kelancaran arus pekerjaan melalui peningkatan kelancaran tahapan pelaksanaan prosedur. Prosedur pelayanan yang masih kurang baik dapat diatasi dengan pemberian informasi mengenai proses pembuatan paspor dimulai pada saat pemohon paspor datang membawa berkas yang dibutuhkan hingga tahap pengambilan paspor.

2. Kemampuan pegawai dapat ditingkatkan dengan memperbaiki beberapa indikator yaitu kemampuan teknis dan kemampuan konseptual pegawai. Kemampuan pegawai yang tidak baik dapat diatasi dengan pelatihan pegawai dalam menggunakan peralatan teknologi untuk mendukung kelancaran proses pembuatan paspor. Keterampilan menggunakan sistem *online* yang baru diterapkan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang juga perlu ditingkatkan dengan pendidikan dan pelatihan sistem kepada para pegawai.
3. Kualitas pelayanan yang masih kurang baik dapat ditingkatkan dengan memperbaiki indikator ketampakan fisik, kompetensi petugas pelayanan, daya tanggap, dan empati. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan ketersediaan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan prasarana, kecepatan petugas dalam pelayanan, kemampuan menanggapi keluhan, dan keramahan petugas.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Peneliti Universitas Diponegoro.

- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2009. *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya, Cet. II*, Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ismail dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima (Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik)*. Malang: Averroes Press.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nurgiyantoro, Burhan. 2004. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Pr Sekolah Demokrasi.
- Salim, Agus. 2006. *Bangunan Teori: Metodologi Penelitian Untuk Bidang Sosial, Psikologi, dan Pendidikan*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkemb Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.