

Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Kadek Mitha Purnamasari ^{1*}, I Wayan Wirga ², I Wayan Siwantara ³

¹ D4 Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² D4 Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ D4 Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: 3364mithapurnama@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan kartu izin tinggal terbatas (KITAS) yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran dan mengetahui apa saja aspek – aspek kualitas pelayanan yang belum optimal. Dengan menggunakan metode 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kepedulian (empathy). Dalam pengumpulan data dengan menggunakan instrumen berupa instrumen berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala likert, observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Kemudian untuk alat penelitiannya menggunakan analisis statistik deskriptif, tabulasi distribusi frekuensi dan jumlah batas – batas kategori (interval kelas). Hasil yang diperoleh dari data memberikan hasil penilaian pada bukti fisik dengan nilai (baik), pada kehandalan (cukup baik), daya tanggap (cukup baik), jaminan (baik), kepedulian (baik). Kesimpulan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran pada pengurusan kartu izin tinggal terbatas yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan memberikan penilaian baik, dengan begitu berarti dalam pelaksanaannya sudah baik berdasarkan persepsi pengguna jasa pengurusan kartu izin tinggal terbatas.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan Publik, KITAS, Kualitas Pelayanan

Abstract: This research aims to determine the perception of service users on the quality of service for the limited stay permit card (KITAS) provided by the Immigration Office Class I Special for TPI Ngurah Rai Jimbaran and find out what aspects of service quality are not yet optimal. By using the method of 5 (five) dimensions of service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. In collecting data using instruments in the form of a questionnaire which is measured using a Likert scale, observation, interviews and documentation studies. Then for the research tool using descriptive statistical analysis, tabulation of the frequency distribution and the number of category boundaries (class intervals). The results obtained from the data analysis provide assessment results on physical evidence with a value (good), on reliability (good enough), responsiveness (good enough), assurance (good), empathy (good). The conclusion of the quality of service provided by the Immigration Office of Class I Special TPI Ngurah Rai Jimbaran on the management of a limited stay permit card which refers to the five dimensions of service quality gives a good assessment, which means that the implementation is good based on the perception of users of the limited stay permit card processing service.

Keywords: Perception, Public Service, KITAS, Service Quality

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

Pendahuluan/Introduction

Bali merupakan daerah kunjungan wisata yang telah mendunia menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Bali pada tahun 2019 sebelum melonjaknya kasus Covid-19 yaitu sebanyak 6.275.210 (Enam Juta Dua Ratus Tujuh Puluh Lima Ribu Dua Ratus Sepuluh) orang. Banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali mengharuskan SDM khususnya di Bali harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar wisatawan yang berkunjung merasa puas dan senang dalam bidang pelayanan apapun.

Pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan atau ditujukan demi kepentingan, kebutuhan dan kepuasan orang lain. Pelayanan dapat diberikan oleh siapa saja dan kepada siapa saja. Menurut Moenir (2010:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung atau tidak langsung melalui aktivitas orang lain, atau pelayanan merupakan jasa, dan jasa adalah komoditi, dan layanan pemerintah terkait dengan hak, terlepas dari apakah pemegang hak adalah dapat memikul kewajiban.

Salah satu bentuk pelayanan ialah pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang optimal dan berkualitas harus diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan demi terwujudnya kesejahteraan dan terwujudnya pelayanan prima. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Kementerian Hukum dan HAM

Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi salah satu diantaranya ialah pelayanan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas atau lebih dikenal dengan nama ITAS. Imigrasi sebagai garda terdepan memiliki peran yang sangat vital bagi keamanan Negara. Di dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Bab I (Pasal 1 Angka 1), keimigrasian dapat dirumuskan sebagai hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara. Umumnya Warga Negara Asing yang datang ke Indonesia mempunyai tujuan untuk berwisata, belajar, ataupun bekerja. Hal ini tentunya dapat membawa dampak positif bagi Indonesia terutama dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia dan penambahan kualitas sumber daya manusia. Masuknya Warga Negara Asing ke wilayah hukum Indonesia tentunya berpengaruh pada peningkatan pelayanan permohonan dokumen keimigrasian seperti Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, Izin Tinggal Tetap, Dahsuskim dan lain sebagainya.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan tempat pelayanan publik yang berada di Bali tepatnya di Jl. Raya Taman Jimbaran No 1 Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali yang tidak hanya melayani masyarakat Warga Negara Indonesia (WNI) dalam pengurusan tapi juga Warga Negara Asing (WNA) yang berkunjung, bekerja dan menetap di Bali sebagai salah satu kantor imigrasi yang ada di Bali. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dapat melayani kebutuhan pengguna jasa salah satunya pelayanan dalam pengurusan KITAS.

KITAS merupakan Kartu Izin Tinggal Terbatas yang diajukan oleh Warga Negara Asing (WNA) yang akan menetap di Bali atau wilayah Indonesia. Banyaknya pengguna jasa pengurusan KITAS di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dapat dilihat pada tabel berikut.

Tahun	Bulan												Total	Persentase Perubahan	
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des			
2017	159	248	159	202	312	166	141	169	207	176	111	165	2215	-	
2018	162	121	216	171	151	97	159	202	248	236	128	85	1976	-10,9%	
2019	142	85	133	85	193	116	169	261	249	258	211	259	2161	9,4%	
2020	188	166	160	33	0	2	11	153	47	88	194	163	1205	-44,2%	
2021	109	84	150	301	232	186	132	81	84	92	178	80	1709	41,5%	
													9266	-4,2%	
													Rata-rata	1853	-1,0%

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran 2022

Tabel 1 menunjukkan jumlah pengurusan KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai pada tahun 2017 sampai dengan 2021. Periode tahun 2017 pengurusan KITAS yang diberikan kepada pengguna jasa sejumlah 2215 Izin, tahun 2018 pengurusan KITAS yang diberikan kepada pengguna jasa sejumlah 1976 Izin, pada tahun 2019 sebanyak 2161 Izin. Pada tahun 2020 sejumlah 1205 Izin, dan pada tahun 2021 pengurusan KITAS yang diberikan kepada pengguna jasa sejumlah 1709 Izin. Dapat dilihat pada tabel diatas pengurusan Izin terbanyak terjadi pada tahun 2017.

Pada tahun 2017 hingga 2021 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sudah menangani 9266 pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas. Dengan jumlah persentase perubahan yang terjadi dimulai pada tahun 2017 hingga dengan tahun 2018 terjadi penurunan sebanyak -10,9%, selanjutnya pada tahun 2018 hingga 2019 terjadi kenaikan sejumlah 9,4%, dan pada tahun 2019 hingga 2020 terjadi penurunan yaitu sebanyak -44,2%. Kemudian pada tahun terakhir 2020 hingga 2021 terjadi kenaikan sebanyak 41,5%. Maka dari itu didapatkan rata – rata dari persentase perubahan pertahun sejumlah -1,0%.

Dari sekian banyak kegiatan pengurusan Izin yang telah ditangani Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar pengguna jasa merasa puas dan senang dalam bidang pelayanan yang diberikan. Adapun sejumlah keluhan dari pengguna jasa terhadap pihak pelayanan pengurusan KITAS selama lima tahun terakhir yaitu dari tahun 2017 hingga 2021 sejumlah keluhan yaitu sebanyak 23 jasa dengan rata – rata 4,6 diantaranya keluhan yang sama di setiap tahunnya kerap diajukan para pengguna jasa.

Jika penyedia layanan jasa kurang dalam memperhatikan keinginan pengguna jasa, maka dengan begitu pengguna jasa akan memberikan penilaian yang kurang baik juga pada yang menawarkan jasa tersebut.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rinto Dwi Atmojo (2020) yang melakukan penelitiannya pada Museum Mulawarman Tenggarong yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa berpengaruh terhadap kepuasan akan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan satisfaction pengguna jasa yang datang untuk berkunjung.

Menurut DASRIL, Ananda Mawadah Sakinah and Harun, Hermanto and Rasyid, Amhar (2020) dalam penelitiannya yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi, yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Menurut Rizky Ingrid Dwi Ananda (2018) yang melakukan penelitiannya pada Wisata

Taman Rekreasi Alam Mayang Kota Pekanbaru yaitu persepsi digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu kualitas pelayanan yang di lakukan oleh pengelola.

Selain itu menurut Kotler, 2000 (dalam Jasfar 2009), kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dan diakhiri dengan persepsi pengguna jasa. Dalam hal ini, peneliti mengambil penelitian yang lebih spesifik terhadap persepsi kualitas pelayanan terkait dengan kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan penjelasan tersebut yang dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS).

Metode/Method

Dalam penelitian ini yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran. Dengan jangka waktu enam bulan yang disertai dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam menyelesaikan penelitian ini diantara yaitu:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1986) (Sugiyono, 2013: 203) observasi adalah suatu rangkaian yang kompleks terdiri dari berbagai proses psikologis dan biologis. Dua yang terpenting adalah proses observasi dan ingatan, yaitu ikut berpartisipasi langsung dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.

2. Kuesioner

Menurut Sangadji dan Sopiah (2010: 76) kuesioner merupakan daftar yang berisi rangkaian pertanyaan atau wilayah penelitian. Pertanyaan yang diberikan adalah yang memiliki kaitan dengan persepsi pengguna jasa terhadap kualitas layanan pada pengurusan KITAS yang ditangani oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran yaitu sebanyak 100 orang responden dengan mengenakan probability sampling yaitu dengan pendekatan Simple random sampling. Kuesioner berupa pertanyaan terbuka (dijawab secara bebas oleh responden) atau tertutup (sudah disediakan jawaban, dan responden hanya memilih diantara jawaban tersebut) (Sugiyono, 2013: 36).

3. Wawancara

Yaitu cara mengumpulkan data yang menggunakan survei pendahuluan untuk mendapatkan masalah yang diteliti, dan juga berharap dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam dari narasumber, dan jumlah respondennya sedikit (Sugiyono, 2013: 194). Wawancara dilakukan dengan pihak terkait yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.

4. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan informasi yang berkaitan dengan masalah yang dibahas baik bersumber dari buku-buku yang relevan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung serta dokumen-dokumen di perusahaan (laporan kegiatan, foto) yang sesuai dengan masalah yang dibahas.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif yaitu merupakan data berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan / scoring yang didapatkan dari hasil pembobotan serta pengelompokkan nilai dalam tabulasi distribusi frekuensi dan pada jumlah kategori dan batas – batas kategori.

Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r kritis	Keterangan
Bukti Fisik	Indikator 1	0,845	0,300	Valid
	Indikator 2	0,783	0,300	Valid
	Indikator 3	0,824	0,300	Valid
	Indikator 4	0,563	0,300	Valid
	Indikator 5	0,731	0,300	Valid
Kehandalan	Indikator 1	0,940	0,300	Valid
	Indikator 2	0,824	0,300	Valid
	Indikator 3	0,858	0,300	Valid
	Indikator 4	0,706	0,300	Valid
	Indikator 5	0,940	0,300	Valid
Daya Tanggap	Indikator 1	0,856	0,300	Valid
	Indikator 2	0,861	0,300	Valid
	Indikator 3	0,815	0,300	Valid
	Indikator 4	0,818	0,300	Valid
	Indikator 5	0,828	0,300	Valid
Jaminan	Indikator 1	0,831	0,300	Valid
	Indikator 2	0,739	0,300	Valid
	Indikator 3	0,670	0,300	Valid
	Indikator 4	0,895	0,300	Valid
	Indikator 5	0,611	0,300	Valid
Kepedulian	Indikator 1	0,922	0,300	Valid
	Indikator 2	0,855	0,300	Valid
	Indikator 3	0,868	0,300	Valid
	Indikator 4	0,896	0,300	Valid
	Indikator 5	0,643	0,300	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Dapat dijelaskan bahwa item-item pertanyaan di atas dinyatakan valid karena menurut (Sugiono, 2015: 45) masing-masing item memiliki koefisien r hitung yang lebih besar dari r kritis (0,300) atau kriteria minimum validitas maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (construct) yang valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha (α)	Keterangan
1	Bukti Fisik	0,803	Reliabel
2	Kehandalan	0,906	Reliabel
3	Daya Tanggap	0,890	Reliabel
4	Jaminan	0,802	Reliabel
5	Kepedulian	0,895	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (data diolah)

Hasil uji reliabilitas semua variabel yang diujikan meliputi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan kepedulian bahwa dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

Karakteristik Responden

Untuk mendeskripsikan perolehan persepsi pengguna jasa pengurusan kITAS yang berada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, berdasarkan penelitian mengenai karakteristik responden yang diperoleh berdasarkan data hasil kuesioner. Adapun gambaran tentang responden diambil dari sampel sebanyak 100 responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Jenis Kelamin

Dari seluruh responden yang terdiri dari laki – laki dan perempuan, dengan jumlah laki – laki sebanyak 56 orang atau 56% dan banyaknya responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 44 orang atau setara dengan 44%, dengan total dari keseluruhan yaitu sebanyak 100 orang responden. Berdasarkan dari data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa responden laki – laki lebih banyak dari pada responden perempuan dari total responden pengguna jasa dalam pengurusan KITAS.

Usia

Pengguna jasa yang berusia 22 - 30 tahun merupakan yang paling banyak yaitu sejumlah 36 orang atau 36%, dibandingkan dengan pengguna jasa yang berusia 31- 40 tahun yaitu sejumlah 29 orang atau 29% dan selanjutnya pengguna jasa yang berusia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 26 orang atau 26%, yang berikutnya yaitu pengguna jasa yang berusia 51 – 60 tahun yaitu yang paling sedikit yaitu sejumlah 9 atau sebanyak 9% dari total responden pengguna jasa dalam pengurusan KITAS.

Pekerjaan

Pengguna jasa dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta merupakan yang paling banyak yaitu berjumlah 38 orang atau sebanyak 38%. Kemudian pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sejumlah 20 orang atau sebanyak 20%. Berikutnya pengguna jasa dengan pekerjaan sebagai Mahasiswa / Pelajar yaitu sebanyak 8 orang atau sebanyak 8%, dan pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 12 orang atau sebanyak 12%. Selanjutnya juga terdapat pengguna jasa dengan pekerjaan sebagai Pemerintahan / Government yaitu berjumlah sebanyak 2 orang atau 2%. Adapun total dari responden pengguna jasa dengan pekerjaan sebagai Lainnya adalah sebanyak 11 orang atau sebanyak 11%.

Kebangsaan

Sebagian besar responden dari pengguna jasa yaitu berasal dari negara United States yang berjumlah sebanyak 24 orang atau sebanyak 24%. Sedangkan dibandingkan dengan jumlah responden dari pengguna jasa yang paling kecil yang berkebangsaan dari negara Brazil dan Germany yang memiliki jumlah responden dari pengguna jasa yang sama banyaknya yaitu sejumlah 2 orang atau 2%. Selebihnya responden yang berasal dari negara Philippines, England, Russia dan Japan yang memiliki jumlah responden yang sama banyaknya yaitu sejumlah 3 orang atau 3%. Selanjutnya berasal dari negara France, United Kingdom dan Spain yaitu sejumlah 8 orang atau 8%. Berikutnya responden yang berkebangsaan Australia yaitu sebanyak 15 orang atau sebanyak 15%, responden yang berkebangsaan Canada yaitu sebanyak 14 orang atau 14%. Adapun responden pengguna jasa yang berkebangsaan dari negara India yaitu sebanyak 7 orang atau 7%.

Analisis Statistik Deskriptif

Data yang akan dianalisis adalah persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan kartu izin tinggal terbatas (KITAS) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran dengan melihat dari lima aspek dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Data yang diperoleh adalah dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 100 kuesioner kepada pengguna jasa dari pelayanan dalam pengurusan kartu izin tinggal terbatas yang digunakan sebagai sampel. Data yang sudah diperoleh akan dikaji kembali secara deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan skala likert sebagai suatu acuannya, yaitu penilaian konsumen terhadap lima aspek yang diberi bobot nilai satu sampai dengan lima, yang akan dihitung kembali jumlah rata-ratanya.

a. *Bukti Fisik*

Tabel 4 Persepsi Pengguna Jasa pada Variabel Bukti Fisik

Variabel	Persepsi								N	Σn.B	x̄	Keterangan		
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Buruk						Sangat Buruk	
	n	n.5	n	n.4	n	n.3	n	n.2	n	n.1				
1. Ketersediaan area tempat parkir bagi pengguna jasa / <i>availability of parking area for visitors</i>	17	85	32	128	45	135	6	12	-	-	100	360	3,60	Baik
2. Kenyamanan seluruh ruangan (ruang tunggu bagi pengguna jasa) / <i>The amenities of all area and lounge area for visitor</i>	17	85	36	144	38	114	6	12	3	3	100	358	3,58	Baik
3. Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang (pulpen, map, meja) / <i>Completeness of supporting facilities and infrastructure (pens, maps, tables)</i>	47	235	30	120	20	60	3	6	-	-	100	421	4,21	Sangat Baik
4. Ketersediaan fasilitas tambahan (coffee corner, internet corner, ruang menyusui, mini library, playground) / <i>Availability of additional facilities (coffee corner, internet corner, breastfeeding room, mini library, playground)</i>	35	175	53	212	11	33	1	2	-	-	100	422	4,22	Sangat Baik
5. Kebersihan fasilitas pendukung (toilet, tempat sampah) yang telah disediakan / <i>Cleanliness of supporting facilities (toilets, trash cans) that have been provided</i>	43	215	28	112	25	75	3	6	1	1	100	409	4,09	Baik
Nilai Rata-Rata												3,94	Baik	

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022. (data diolah)

Untuk variabel bukti fisik dapat dilihat untuk nilai pada pertanyaan yang pertama adalah sebesar 3.60 atau baik, ke-dua 3.58 atau baik, ke-tiga 4.21 atau sangat baik, ke-empat 4.22 atau sangat baik, ke-lima 4.09 atau baik. Oleh karena itu hasil rata-rata keseluruhan pada variabel bukti fisik adalah 3.94 atau baik.

b. *Kehandalan*

Tabel 5 Persepsi Pengguna Jasa pada Variabel Kehandalan

Variabel	Persepsi								N	Σn.B	x̄	Keterangan		
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Buruk						Sangat Buruk	
	n	n.5	n	n.4	n	n.3	n	n.2	n	n.1				
1. Ketepatan waktu petugas selama jam bekerja / <i>Punctuality of officers during working hours</i>	7	35	20	80	52	156	21	42	-	-	100	313	3,13	Cukup Baik
2. Kemampuan petugas memberikan petunjuk dalam pengurusan KITAS / <i>Ability of officers to provide instructions in managing KITAS</i>	6	30	22	88	41	123	30	60	1	1	100	302	3,02	Cukup Baik
3. Kecepatan petugas dalam menangani masalah / <i>Speed of officers in handling problems</i>	6	30	21	84	45	135	27	54	1	1	100	304	3,04	Cukup Baik
4. Ketelitian petugas dalam melayani pengguna jasa / <i>Accuracy of officers in serving visitors</i>	5	25	20	80	54	162	21	42	-	-	100	309	3,09	Cukup Baik
5. Kemampuan petugas dalam melayani kebutuhan dan keinginan pengguna jasa / <i>Ability of officers to serve the needs and desires of visitors</i>	5	25	20	80	54	162	21	42	-	-	100	309	3,09	Cukup Baik
Nilai Rata-Rata												3,07	Cukup Baik	

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022. (data diolah)

Untuk variabel kehandalan, untuk nilai pada pertanyaan pertama yaitu sebesar 3.13 atau cukup baik, ke-dua 3.02 atau cukup baik, ke-tiga 3.04 atau cukup baik, dan ke-empat 3.09 atau cukup baik, dan yang ke-lima yaitu sebesar 3.09. maka dari itu hasil rata-rata keseluruhan pada variabel kehandalan adalah 3.07 atau cukup baik.

c. Daya Tanggap

Tabel 6 Persepsi Pengguna Jasa pada Variabel Daya Tanggap

Variabel	Persepsi					N	Σn.B	x̄	Keterangan					
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Buruk	Sangat Buruk									
	n	n.5	n	n.4	n	n.3	n	n.2	n	n.1				
1. Kesiapan petugas untuk memberikan solusi kepada pengguna jasa jika terjadi masalah / <i>Willingness of officers to provide solutions to visitors if a problem occurs</i>	25	125	19	76	35	105	21	42	-	-	100	348	3,48	Baik
2. Inisiatif petugas dalam menanggapi keluhan pengguna jasa / <i>the officer's initiative in responding to visitor complaints</i>	19	95	28	112	44	132	9	18	-	-	100	357	3,57	Baik
3. Kesiapan dalam memahami dan memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna jasa / <i>the officer ready to understand and provide answers to visitors' questions</i>	7	35	32	128	48	144	13	26	-	-	100	333	3,33	Cukup Baik
4. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan cermat / <i>Officers perform services appropriately and carefully</i>	7	35	25	100	50	150	18	36	-	-	100	321	3,21	Cukup Baik
5. Kesiapan dalam menangani masalah yang tiba-tiba muncul / <i>Readiness to handle problems that suddenly arise</i>	9	45	34	136	45	135	12	24	-	-	100	340	3,40	Cukup Baik
Nilai Rata-Rata											3,39	Cukup Baik		

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022. (data diolah)

Variabel daya tanggap, untuk nilai pada pertanyaan pertama adalah sebesar 3.48 atau baik, ke-dua 3.57 atau baik, ke-tiga 3.33 atau cukup baik, dan ke-empat 3.21 atau cukup baik. Dan yang terakhir, ke-lima adalah sebesar 3.40 atau yang berarti cukup baik. Maka dari itu hasil rata-rata keseluruhan pada variabel daya tanggap adalah 3.39 atau cukup baik.

d. Jaminan

Tabel 7 Persepsi Pengguna Jasa pada Variabel Jaminan

Variabel	Persepsi					N	Σn.B	x̄	Keterangan					
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Buruk	Sangat Buruk									
	n	n.5	n	n.4	n	n.3	n	n.2	n	n.1				
1. Kenyamanan pengguna jasa pada Kantor Imigrasi / <i>Comfort of visitors at the Immigration Office</i>	45	215	31	124	23	69	3	6	-	-	100	414	4,14	Baik
2. Keamanan area parkir kendaraan pengguna jasa pada Kantor Imigrasi / <i>Secure of the parking area for visitors' vehicles at the Immigration Office</i>	37	185	36	144	23	69	2	4	2	2	100	404	4,04	Baik
3. Kesesuaian pengambilan KITAS bagi pengguna jasa dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan / <i>visitors with a predetermined deadline</i>	20	100	47	188	30	90	2	4	1	1	100	383	3,83	Baik
4. Keakuratan data identitas diri pada KITAS dengan data pengguna jasa / <i>Accuracy of personal identification data on KITAS with visitor data</i>	36	190	38	152	23	69	3	6	-	-	100	417	4,17	Baik
5. Keindahan, kerapian dan keamanan (di dalam gedung) pada Kantor Imigrasi / <i>Beauty, tidiness and security (inside the building) at the Immigration Office</i>	11	55	48	192	35	105	6	12	-	-	100	364	3,64	Baik
Nilai Rata-Rata											3,96	Baik		

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022. (data diolah)

variabel jaminan, untuk nilai pada pertanyaan pertama yaitu sebesar 4.14 atau baik, ke-dua 4.04 atau baik, ke-tiga 3.83 atau baik, ke-empat 4.17 atau baik dan yang ke-lima 3.64 baik. Maka dari itu dapat disimpulkan dari hasil rata-rata keseluruhan pada variabel jaminan adalah sebesar 3.96 atau baik.

e. Kepedulian

Tabel 8 Persepsi Pengguna Jasa pada Variabel Kepedulian

Variabel	Persepsi								N	Σn.B	x̄	Keterangan		
	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Buruk						Sangat Buruk	
	n	n.5	n	n.4	n	n.3	n	n.2	n	n.1				
1. Kemampuan dalam memberikan perhatian lebih kepada pengguna jasa / Ability to give more attention to visitors	19	95	38	152	25	75	17	34	1	1	100	357	3,57	Baik
2. Kemampuan komunikasi petugas dalam mengerti keinginan pengguna jasa / Communication skills of officers in understanding visitors' wishes	13	65	31	124	23	69	31	62	2	2	100	322	3,22	Cukup Baik
3. Tingkat kejujuran petugas saat melakukan pengurusan KITAS / Level of honesty of officers when administering KITAS	19	95	46	184	25	75	10	20	-	-	100	374	3,74	Baik
4. Kemampuan petugas dalam membantu pengguna jasa yang mengalami masalah / The ability of officers to help visitors who have problems	13	65	45	180	27	81	11	22	4	4	100	352	3,52	Baik
5. Kejelasan sistem antrian (nomor antrian dan suara pemanggilan nomor antrian) / Clarity of queuing system (queue number and voice calling queue number)	8	40	23	92	59	177	10	20	-	-	100	329	3,29	Cukup Baik
Nilai Rata-Rata											3,46	Baik		

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022. (data diolah)

Variabel kepedulian, untuk nilai pada pertanyaan pertama adalah sebesar 3.57 atau baik, ke-dua 3.22 atau cukup baik, ke-tiga 3.74 atau baik, dan ke-empat 3.52 atau baik dan yang ke-lima yaitu sebesar 3.29 atau cukup baik. Maka dari itu dapat disimpulkan dari hasil rata-rata keseluruhan pada variabel kepedulian yaitu sebesar 3.46 atau baik.

Tabel 9 Nilai Rata - Rata Tingkat Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran

No.	Variabel	x̄	Keterangan
1.	Bukti Fisik (Tangibles)	3,94	Baik
2.	Kehandalan (Reliability)	3,07	Cukup Baik
3.	Daya Tanggap (Responsiveness)	3,39	Cukup Baik
4.	Jaminan (Assurance)	3,96	Baik
5.	Kepedulian (Empathy)	3,46	Baik
TOTAL		3,56	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022. (data diolah)

Dilihat keseluruhan rata-rata pada setiap variabelnya. Pada variabel Bukti Fisik (tangibles) memiliki rata-rata sebesar 3.94, Kehandalan (reliability) 3.07. berikutnya pada variabel Daya Tanggap (responsiveness) yaitu sebesar 3.39, pada variabel Jaminan (assurance) 3.96, dan terakhir pada variabel Kepedulian (empathy) yaitu sebesar 3.46. Maka dengan demikian, total dari keseluruhan dan nilai rata-rata persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran adalah sebesar 3.56 atau baik.

Simpulan/ Conclusion

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran yang diteliti pada penelitian ini yaitu menggunakan 5 (lima) dimensi indikator kualitas pelayanan yakni yaitu Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Kepedulian (Empathy). Dapat diketahui bahwa rata – rata dari penilaian atau skor persepsi responden pengguna jasa terhadap 5 dimensi tersebut terletak pada rentang nilai rata - rata 3,56. Maka dengan begitu dapat dinyatakan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pengurusan KITAS yang telah diukur melalui 25 variabel indikator dan 5 dimensi yaitu masuk kedalam kategori baik. Yang berarti bahwa keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa tidak

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran.

2. Adapun penilaian pengguna jasa dalam aspek – aspek terhadap kualitas pelayanan yang dirasa belum optimal yaitu terdapat dari variabel indikator Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness). Pada variabel Keandalan (Reliability) yang masuk dalam kategori cukup baik yang memperoleh penilaian dengan rata – rata 3,07 dan pada variabel Daya Tanggap (Responsiveness) yang masuk dalam kategori cukup baik yang memperoleh penilaian dengan rata – rata 3,39.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Peneliti berterimakasih atas dukungan dari pemberi data staff Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran, pembimbing dan para penguji peneliti, serta teman teman yang selalu sedia untuk memberikan masukan serta saran kepada peneliti.

Referensi/ Reference

- Abdullah Azzam, 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) pada Mahasiswa Malaysia (Studi Kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung)”, Jurnal: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudhin.
- Abdullah, A. 2019. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adrian, Payne. 2010. Pemasaran jasa (The Essence of service Marketing), Terjemahan Fandy Tjiptono, Cet. Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Annisa Dianditya, 2017. Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Jurnal Sosial dan Politik
- Atep Adaya 2012. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Elex Media Kompetindo, Jakarta.
- Chaplin, James P. 2018. Kamus Psikologi. Jakarta: Rajawali
- Djarwanto, P. Dan Pangestu Subagyo. 2009. Statistik Induktif. Edisi 4. Yogyakarta: BPEE
- E.M. Sangadji & Sopiah. 2010. Metodologi Penelitian. Malang: Andi Offset
- Ghozali. 2017. Aplikasi Analisis Multivarte dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. Iman. 2015. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goldblatt, Joe. 2017. The Wiley Event Management Series, 3 Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Kasmir. (2019). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta:
- Kotler dan Keller. (2012). Marketing Managemen. (edisi 14). Global edition:
- Merlis, Indah Septya, (2021), Factors of Service Quality at Immigration Office Class II Bengkalis Immigration Checkpoint, Pekanbaru (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik),14(3),88-92.
- Moenir, Has, 2016. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.
- Nandang Zaelani, (2019). Public Service Analysis at Bandung Immigration Office Class 1.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonardo Berry.1985.A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication For Future Research. Journal of Marketing, volume 49.
- Pasolong, Harbani, 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
Pearson Education. RajaGrafindo Persada.
- Rinto, Dwi Atmojo (2019). Persepsi Pengguna jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Palembang. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 3, Nomor 4.
- Rizky Amalia Ramadhani, (2018). Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Terhadap Warga Negara Asing (WNA), Kabupaten Muara Enim, Jurnal Ilmiah Manajemen 6(1), 35-45

Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai Jimbaran,

<https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/web/> (10 januari 2022)

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2017. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, P.L. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara,

Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Slameto. (2010). Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi. Jakarta: Rineka Cipta.

Sudjana. 2016. Metode Statistika Edisi ke-6. Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Manajemen SPSS. Bandung: Alfabeta

Supardi. 2013. Aplikasi Statistika Dalam Penelitian. Yogyakarta: Smart

Tjiptono, Fandy. 2018. Service Manajemen. Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2014). Quality Services: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston Jakarta.