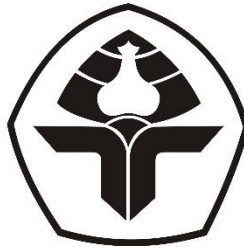


SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEBIJAKAN KANG OJOL KIRIM
PASPOR TIANG (KOMANG) PADA KANTOR IMIGRASI
(Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali**

Oleh:

NI LUH PUTU EKA CAHYAWATI

NIM. 1915744089

**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) Pada Kantor Imigrasi.
(Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai)
2. Penulis :
 - a. Nama : Ni Luh Putu Eka Cahyawati
 - b. NIM : 1915744089
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

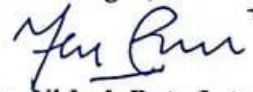
Menyetujui,

Pembimbing I,



Ida Ayu Putri Widiyasuari Riyasa, SE.,MM
NIDN. 0004119601

Pembimbing II,



Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb
NIP. 196210101989112001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN KEBIJAKAN KANG OJOL KIRIM
PASPOR TIANG (KOMANG) PADA KANTOR IMIGRASI
(Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai)

Oleh:

Ni Luh Putu Eka Cahyawati

NIM. 1915744089

Disahkan:

Ketua Penguji



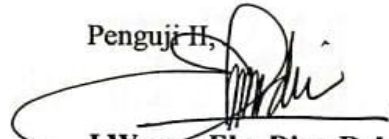
Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM
NIDN. 0004119601

Penguji I,



Ni Wayan Sumetri, SE.,M.Ag.
NIP. 196403131990032003

Penguji H,



Ni Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd.,M.Pd
NIP. 198805202019031011

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 25 Agustus 2023
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika Orang Lain Bisa Maka Aku Juga Bisa”

Puji syukur dan terimakasih penulis panjatkan kehadapan Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) Pada Kantor Imigrasi”** tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang telah memberi dukungan serta doa yang tulus serta tiada hentinya
2. Pembimbing Skripsi saya ibu Ida Ayu Putri Widiastuti Riyasa, SE.,MM dan Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Ag. serta teman teman yang telah mendukung dan memberikan informasi kepada saya selama proses penyusunan skripsi hingga selesai
3. Keluarga besar pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang telah memberikan bantuan dalam bentuk informasi dan data yang dibutuhkan

Badung, 21 Juli 2022

Penulis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Eka Cahyawati

NIM : 1915744089

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI dengan judul:

“Evaluasi Kualitas Pelayanan Kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) Pada Kantor Imigrasi (Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai)” adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Luh Putu Eka Cahyawati
NIM. 1915744089

ABSTRAK

Dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup sosial masyarakat dengan melakukan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik, kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dalam meningkatkan pelayanan bekerjasama dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia) untuk mewujudkan inovasi pelayanan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) mengacu pada *Business to Government*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Penelitian ini menggunakan metode Servqual (*Service Quality*) untuk mengukur *gap* antara harapan dan persepsi pemohon pengguna layanan KOMANG yang terbagi menjadi lima dimensi pengukuran diantaranya: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, sedangkan untuk menentukan Indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan terdapat 2 Indikator dimensi yang memiliki nilai *gap* tertinggi negatif serta pemetaan dalam kudran I yakni dimensi *Tangible* sebesar -0,312 serta dimensi *Responsiveness* yakni sebesar (-0,636) sehingga menjadi prioritas perbaikan. Oleh karena itu penulis dapat berikan rekomendasi luaran yakni berupa brosur yang berisi informasi serta alur pelayanan terkait pelayanan KOMANG.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

In the government's efforts to improve the social standard of living of the community through the innovation of electronic-based public services, the Immigration Office of Class I Special TPI Ngurah Rai in the improvement of services in collaboration with PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (GO-JEK Indonesia) to realize service innovation Kang Ojol Kirim Paspur Tiang (KOMANG) refers to business to government. This study aims to evaluate the Kang Ojol Kirim Paspur Tiang (KOMANG) service at the TPI Ngurah Rai Special Class I Immigration Office. This study uses the Servqual (Service Quality) method to measure the gap between the expectations and perceptions of the applicants using the KOMANG service, which is divided into five measuring dimensions including: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, while to determine the service attributes that need to be improved using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results showed that there were 2 dimensional attributes that had the highest negative gap value and mapping in quadrant I, namely the Tangible dimension of (-0.312) and the Responsiveness dimension which amounted to (-0.636), so it became a priority for improvement. As a result, the author can make recommendations in the form of brochures containing information and performance flows associated with KOMANG.

Keyword : Public Services, Service Quality, Importance Performance Analysis

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena disadari sepenuhnya berkat rahmat-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Bali. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D beserta staf yang telah memberikan kesempatan dalam memberikan pengarahan dan petunjuk dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Ketua Prodi Manajemen Bisnis Internasional Ibu Ketut Vini Elfarosa yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi di Politeknik Negeri Bali.

4. Ibu Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE.,MM selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Pihak responden yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
8. Teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terkait dengan skripsi ini.

Badung, 20 Juli 2023



NI Luh Putu Eka Cahyawati

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teori	11
2.2 Kajian Empiris	25
2.3 Kerangka Teoritis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Tempat Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Data Penelitian	33

3.4	Teknik Sampling	38
3.5	Formulasi dan Variabel Penelitian	39
3.6	Metode Analisis Data	43
BAB IV		50
HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	50
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	61
4.3	Implikasi Penelitian	106
4.4	Keterbatasan Penelitian	108
BAB V		109
SIMPULAN DAN SARAN		109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	110
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pemohon Penerbitan Paspor Periode Tahun 2018 – 2022.....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Pemohon Pengambilan Paspor RI Via Gosend	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Skor Jawaban Tingkat Persepsi Dan Harapan	36
Tabel 3. 2 Tabel Definisi Operasional	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Indikator Penelitian	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Penelitian	68
Tabel 4. 8 Hasil Gap Per Indikator.....	70
Tabel 4. 9 Hasil Gap Per Dimensi.....	72
Tabel 4. 10 Hasil Gap Secara Keseluruhan.....	73
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan..	75
Tabel 4. 12 Nilai Rataan Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan	78
Tabel 4. 13 Indikator Kuadran I.....	80
Tabel 4. 14 Indikator Kuadran II.....	82
Tabel 4. 15 Indikator Kuadran III	84
Tabel 4. 16 Indikator Kuadran IV	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survey Survey Aplikasi Yang Sering Digunakan di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Survei Penggunaan Aplikasi Transportasi Online di Indonesia.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA).....	48
Gambar 4. 1 Logo Imigrasi	50
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai	55
Gambar 4. 3 Hasil Diagram Kartesius	79
Gambar 4. 4 Brosur Layanan KOMANG	104
Gambar 4. 5 Brosur Layanan KOMANG (Tampak Dalam).....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Bimbingan

Lampiran 2 : Format Kuesioner Dan Tampilan Google Form

Lampiran 3 : Karakteristik Data Responden

Lampiran 4 : Hasil SPSS Karakteristik Data Responden

Lampiran 5 : Tabulasi Data

Lampiran 6 : Hasil Uji Instrumen

Lampiran 7 : R Tabel

Lampiran 8 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 9 : Tampilan Brosur

Lampiran 10 : Pedoman Wawancara

Lampiran 11 : Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa

Lampiran 12 : Dokumentasi Penggunaan Karya Mahasiswa

Lampiran 13 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor dari keberhasilan reformasi birokrasi dan menjadi barometer kepuasan masyarakat (Kominfo.go.id). Namun, dinamika masyarakat yang masif menuntut pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah. Sehingga diperlukan pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal untuk mendorong terciptanya pelayanan yang efisien dan responsive. *Electronic government (e-government)* sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada masyarakat. *Electronic government* atau *e-government* berkembang dengan mengadopsi *electronic business (e-business)*, *electronic commerce (e-commerce)*, dan *electronic market (e-market)* yang jauh lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet (Purwaningtias *et al.*, 2020).

E-government berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (Seperti *Wide Area Network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintahan (Akbar *et al.*, 2021). Dalam hal ini pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan warganya atau yang sering disebut dengan

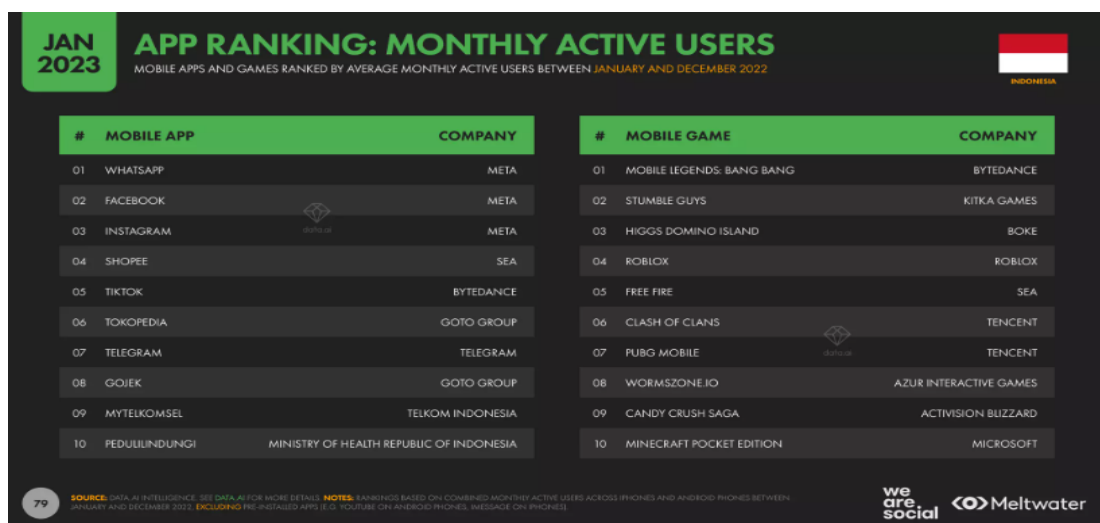
istilah G2C (*Government to Citizen*), dengan pelaku dunia usaha atau G2B (*Government to Business*), serta lembaga pemerintahan lainnya G2G (*Government to Government*).

Government to Business (G2B), merupakan suatu relasi antara pemerintah dengan pelaku bisnis (Akbar *et al.*, 2021). *Government to Business* (G2B) merujuk pada pemerintah melakukan bisnis serta menyediakan jasa pada pihak lainnya atau sebaliknya *e-commerce* yang menjual produk dan jasa kepada pemerintah. *Government to Business* menjadi suatu upaya pemerintah melakukan untuk mengembangkan penyelenggaraan ke pemerintah berbasis elektronik dengan bekerjasama terhadap perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehubungan dengan hal itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dalam meningkatkan pelayanan sudah mewujudkan inovasi dalam kebijakan pelayanan mengacu pada *Government to Business* (G2B). Untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat salah satu upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Ngurah Rai dengan menyepakati perjanjian kerjasama dengan salah satu *e-Commerce* yakni dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek).

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan salah satu unit dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang berkomitmen memberikan pelayanan publik yang sangat baik telah mampu mengembangkan inovasi (terobosan) dalam rangka mendorong capaian kinerja utama, penguatan integritas, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Disepakatinya perjanjian kerjasama antara PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek) dengan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI

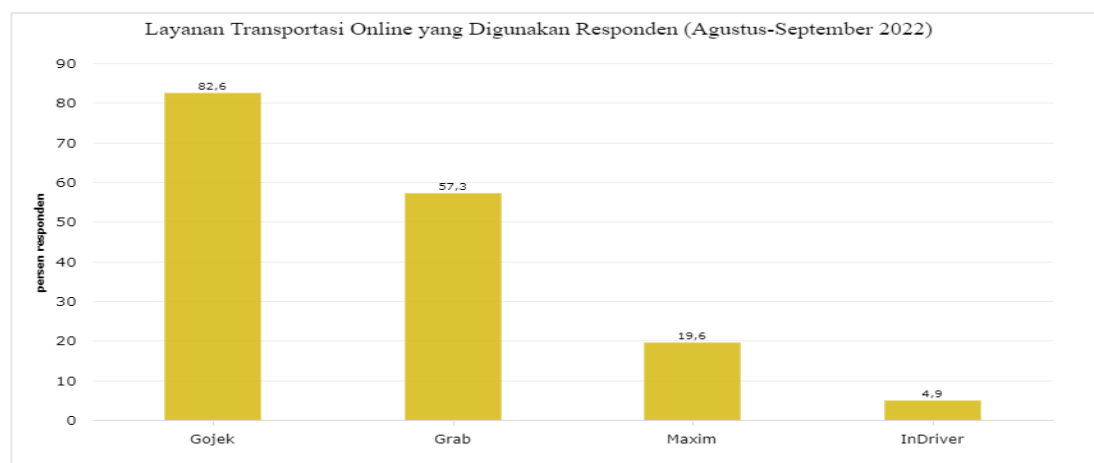
Ngurah Rai melahirkan suatu kebijakan dalam mengoptimalkan pelayanan dalam hal ini pengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) adalah bentuk kebijakan pelayanan yang lahir hasil dari kerja sama yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Ngurah Rai dengan PT Aplikasi Anak Bangsa (Gojek) sebagai mitra untuk pengiriman paspor RI dengan memperhatikan keamanan paspor. Terobosan ini dilatarbelakangi oleh permasalahan antrian serta minimnya area parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Ngurah Rai yang meliputi Kuta, Kuta Utara dan Kuta Selatan tentunya berpengaruh terhadap tingginya jumlah pemohon baik pada layanan warga negara Indonesia maupun layanan warga negara asing. Kerja sama antar Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dengan Gojek merupakan wujud nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan fasilitas Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG).



Gambar 1. 1 Survey Survey Aplikasi Yang Sering Digunakan di Indonesia
Sumber : We Are Social

Gojek sendiri menjadi layanan transportasi online yang saat ini paling banyak digunakan konsumen Indonesia. Terlihat pada Gambar 1.1 berdasarkan data dari We Are Social dimana Gojek mempati ranking ke-8 sebagai aplikasi yang sering digunakan per Januari – Desember 2022. Dalam survei yang dilakukan oleh *Institute for Development of Economics Finance* (INDEF) aplikasi Gojek mendapatkan persentase sebesar 82% responden. Dari hasil survei ini menunjukkan meskipun terdapat beberapa aplikasi lainnya seperti Grab, Indriver serta Maxim, aplikasi Gojek tetap menjadi pilihan utama konsumen. Menurut website resminya aplikasi Gojek sudah diinstal lebih dari 190 juta dengan 2 juta mitra *drivers* yang tersebar diseluruh Indonesia. Aplikasi Gojek menawarkan beberapa layanan yang dapat digunakan oleh *customer* yakni layanan GoRide, GoCar, GoFood, GoSend dan masih banyak lagi. Dalam hal GoSend yang merupakan salah satu fitur layanan Gojek menjadi pilihan layanan kantor Imigrasi Ngurah Rai untuk pengantaran paspor.



Gambar 1. 2 Survei Penggunaan Aplikasi Transportasi Online di Indonesia
Sumber : Institute for Development of Economics Finance (INDEF)

KOMANG adalah pelayanan yang diberikan dalam hal pengiriman paspor ke rumah pemohon sebagai bentuk kemudahan yang ditawarkan untuk pemohon/masyarakat dalam pengurusan paspor. Adanya kerja sama dalam program kebijakan pelayanan pengiriman paspor ini tentunya memberi manfaat bagi pengguna dimana pemohon tidak perlu datang kembali mengantri untuk mendapatkan paspor miliknya, hanya dengan mempercayakan jasa Gojek dengan tambahan biaya pengantaran paspor miliknya akan diantarkan ke alamat atau tempat kerja pemohon. Melalui program KOMANG ini pemohon dapat melakukan pengambilan paspor secara online melalui aplikasi Gojek pada fitur GO-Send. Sedangkan manfaat bagi kantor yakni mengurangi penumpukan pemohon di ruang pelayanan. Menurut hasil capaian kerja pada Kantor Imigrasi Ngurah Rai, intensitas dari pemohon penerbitan paspor pada tahun 2022 meningkat hingga 168%. Sehingga dengan adanya kebijakan layanan KOMANG dapat membantu mengurangi keramaian pada kantor Imigrasi Ngurah Rai.

Tabel 1. 1 Jumlah Pemohon Penerbitan Paspor Periode Tahun 2018 – 2022

Tahun	Jumlah Pemohon Paspor
2018	15.034
2019	17.629
2020	2.151
2021	8.759
2022	22.350

Sumber : Data diolah dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, 2023

Program KOMANG ini resmi beroperasi pada tanggal 22 Desember 2021 dan sudah berjalan kurang lebih selama 1 tahun. Program kebijakan pelayanan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) sangat bagus akan tetapi antusias

masyarakat untuk menggunakan jasa layanan Gojek ini masih kurang diminati. Mayoritas pemohon memilih untuk datang kembali mengantri ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai untuk mengambil paspor miliknya yang sudah selesai. Dalam tabel dibawah terlihat jumlah pemohon menggunakan layanan KOMANG.

Tabel 1. 2 Jumlah Pemohon Pengambilan Paspor RI Via Gosend

Tahun	Bulan	Total Pemohon
2021	Desember	3
2022	Januari	9
	Februari	3
	Maret	8
	April	14
	Mei	8
	Juni	7
	Juli	4
	Agustus	3
	September	6
	Oktober	5
	November	2
	Desember	5
Jumlah Seluruh Pemohon		77

Sumber: Data diolah dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Dari Tabel 1.2 terlihat jumlah penggunaan program ini hanya berjumlah 77 pemohon per bulan Desember 2022 Angka tersebut terbilang cukup sedikit mengingat jumlah pemohon pembuatan paspor pada tahun 2022 mencapai hingga 22.350 pemohon.

Berdasarkan paparan data diatas diketahui kurangnya peminat dari pelayanan KOMANG ini sehingga perlunya dilakukan evaluasi mengingat kebijakan pelayanan yang masih baru, selain itu evaluasi dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana program telah mencapai tujuan awalnya.

Evaluasi adalah kegiatan yang mengukur sesuatu atau situasi sedemikian rupa sehingga menyajikan informasi berupa nilai alternatif dalam pengambilan keputusan untuk mengetahui derajat keberhasilan suatu kegiatan (Ambiyar & Dewi, 2019). Sehubungan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) Pada Kantor Imigrasi”**.

Evaluasi dilakukan dengan memeriksa apakah terjadi kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) pemohon dengan layanan yang diterima (persepsi) pemohon. Indikator yang digunakan untuk memeriksa kesenjangan ekspektasi dan persepsi pemohon terhadap layanan KOMANG mengacu pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan pada model *Service Quality* (SERVQUAL). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai acuan evaluasi pelayanan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG).

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimanakah hasil evaluasi pelayanan kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai ?
- 1.2.2 Bagaimanakah upaya perbaikan yang dapat dilakukan dalam implementasi pelayanan kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi pelayanan kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana upaya perbaikan yang dapat dilakukan dalam implementasi pelayanan kebijakan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan serta memperkaya informasi bagi penulis mengenai bagaimana konsep kerja sama *Government to Business* (G2B) antara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dengan PT Aplikasi Karya Anak Bangsa (Gojek Indonesia).

1.4.2 Manfaat Praktis

- a Bagi Mahasiswa, diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman serta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya pada mata kuliah manajemen pelayanan sekaligus dapat memberikan sumbangan penelitian serta pemecahannya
- b Bagi Politeknik Negeri Bali, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan sehingga bisa dipergunakan untuk pengembangan bahan penelitian sejenis selanjutnya.
- c Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan serta rekomendasi dalam

meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada layanan Kang Ojol Kirim Paspor Tiang (KOMANG) .

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan mengenai skripsi ini, maka dalam skripsi ini penulis membagi kedalam 5 bab secara berurutan yang setiap bab dibagi lagi menjadi beberapa sub bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang masalah yang diangkat, Rumusan masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam ini bab ini mencakup tiga sub bab, yakni terdiri dari Kajian Teori, Penelitian Sebelumnya serta Kerangka pemikiran. Pada bab ini diuraikan mengenai dasar - dasar teori pada penelitian ini

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menyajikan gambaran Umum Perusahaan, seperti : Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, Visi dan Misi serta Struktur Organisasi perusahaan. Pada bab ini terdapat hasil data yang telah diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat penjelasan hasil dari penyebaran kuesioner kepada pemohon pengguna kebijakan

KOMANG sebanyak 77 orang dan data pendukung dari wawancara yang sudah dilakukan dengan 2 informan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membagi pembahasan ini menjadi 2 sub bagian. Sub bagian pertama akan diuraikan hasil penelitian mengenai sejarah, wilayah kerja, dan bagian-bagian organisasi yang ada pada Kantor Pelayanan Pratama Denpasar Timur. Pada sub bagian kedua akan diuraikan hasil pembahasan dari pengujian kuesioner yang dilakukan dengan uji statistik.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir dari penelitian ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian ini serta saran dan output yang dapat penulis berikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk pengelolaan kebijakan kedepannya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 5.1.1 Berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan KOMANG dengan metode *Gap Analysis* dan *Importance Performance Analysis* yang telah dilakukan, terdapat Indikator pelayanan yang belum memenuhi ekspektasi (harapan) pemohon pengguna layanan KOMANG hal ini terlihat dari rata- rata hasil analisis gap bernilai negatif sehingga perlu dilakukan perbaikan. Fokus utama perbaikan layanan KOMANG berdasarkan pada hasil pemetaan data pada diagram kartesius kuadran I yaitu Tersedianya media informatif mengenai layanan pengiriman paspor dengan gosend (indikator X4), proses layanan pengiriman paspor dengan gosend dapat diselesaikan dalam waktu yang cepat (indikator X11), Karyawan responsive dalam menanggapi pengaduan pengguna layanan pengiriman paspor dengan gosend secara sigap (indikator X13).
- 5.1.2 Upaya perbaikan dalam implementasi pelayanan KOMANG yang dapat direkomendasikan peneliti yaitu dengan memberikan rancangan desain

brosur terkait layanan KOMANG. Dimana pada brosur terdapat informasi mengenai alur proses pelayanan KOMANG secara rinci dan menyeluruh serta informasi email dan website resmi Kantor Imigrasi Ngurah Rai.

5.2 Saran

Penelitian evaluasi terhadap kualitas pelayan KOMANG dilakukan untuk mengetahui pada bagian manakah pelayanan KOMANG perlu dilakukan upaya perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian terdapat 4 dimensi yang memiliki nilai negatif dari kelima dimensi *Service Quality*. Kemudian dari hasil evaluasi tersebut penulis menyusun saran – saran yang dapat diterapkan pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai untuk peningkatan pelayanan.

5.2.1 Dimensi *Empathy*

Indikator pada dimensi *Empathy* memiliki rata -rata *gap* yang bernilai positif (+), disamping itu pada pemetaan kuadran dengan diagram kartesius sebagian besar Indikator dimensi *Empathy* berada pada kuadran II. Sehingga dapat dikatakan bahwa dimensi *Empathy* sudah sangat baik dan rekomendasi yang dapat penulis berikan yakni untuk tetap mempertahankan kinerja dimensi *Empathy*.

5.2.2 Dimensi *Assurance*

Pada dimeni *Assurance* terdapat Indikator yang memiliki *gap* yang bernilai negatif. Adapun upaya yang dapat direkomendasikan oleh penulis dalam menangani hal ini yakni kantor Imigrasi Ngurah Rai dapat melakukan

evaluasi kinerja karyawan secara berkala selain itu melakukan seminar mengenai pelayanan KOMANG sehingga karyawan dapat menjelaskan mengenai layanan ini dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pemohon pengguna layanan KOMANG .

5.2.3 Dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil analisis *gap* serta pemetaan pada kuadran diagram kartesius, dimensi *reliability* memiliki *gap* pada beberapa Indikator. Sehingga upaya yang dapat direkomendasikan oleh penulis yakni dilakukan pemantauan secara rutin untuk memastikan bahwa pelayanan sudah dilakukan sesuai standar pelayanan yang ada dengan begitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2.4 Dimensi Responsiveness

Berdasarkan hasil analisis *gap* terdapat kesenjangan pada rata – rata dimensi *Responsiveness*. Sehingga upaya perbaikan yang dapat penulis rekomendasikan untuk dilakukan kantor Imigrasi Ngura Rai pada dimensi ini adalah dengan melakukan pengoptimalisasian waktu dalam proses pengiriman paspor dengan gosend. Alangkah baiknya apabila pengiriman paspor dengan gosend dapat diselesaikan pada waktu yang sama dengan pengambilan paspor secara langsung. Perlunya diadakan pengadaan terhadap keryawan pada devisi pengambilan paspor WNI khususnya dengan menggunakan layanan KOMANG sehingga proses dalam layanan ini akan lebih cepat.

5.2.5 Dimensi Tangible

Berdasarkan hasil penelitian dimensi *Tangible* merupakan dimensi yang memiliki nilai *gap* negatif tertinggi kedua setelah dimensi *responsiveness*, maka dari itu upaya perbaikan yang dapat direkomendasikan oleh penulis yakni pihak kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dapat menyediakan fasilitas – fasilitas informatif terkait layanan KOMANG .

DAFTAR PUSTAKA

- akbar, M. A., & Alam, S. N. (2020). *E-Commerce: Dasar Teori Dalam Bisnis Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Akbar, M. M., Winarno, W. W., & Haryono, K. (2021). Evaluasi Tingkat Kematangan E-Government Pada Partisipasi Masyarakat Dan Pelayanan Publik Menerapkan Framework Gartner. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(1), 99. <https://doi.org/10.30865/Mib.V5i1.2606>
- Amanda, P. I. (2016). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *Thejournalish: Social And Government*, 1, 34–38. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/7>
- Ambiyar, A., & Dewi, M. (2019). *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. Alfabeta.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girma, M., Woldetensae, B., Nuriye, G., & Lika, T. (2022). Importance Performance Analysis For Evaluating City Bus Service Quality In Addis Ababa, Ethiopia. *Urban, Planning And Transport Research*, 10(1), 451–465. <https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2099968>
- Hasibuan, A., Jamaludin, J., Yuliana, Y., Sudirman, A., Wirapraja, A., Kusuma, A. H. P., Hwee, T. S., Napitupulu, D., Afriany, J., & Simarmata, J. (2020). *E-Business: Implementasi, Strategi Dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis.
- Hsieh, H.-H., Yang, H.-Y., Chu, K.-Y., & Hsiao, C.-T. (2021). Evaluations Of Service Quality: The Use Of Importance- Performance Analysis And Servqual In A Southern Taiwan's Hot Spring Resort. *Paripex Indian Journal Of Research*, August, 45–47. <https://doi.org/10.36106/Paripex/2307634>
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/Niaga.V9i3.19010>
- Lustyana, A. T., & Salsabila, A. V. (2020). Kepuasan Pengguna Bandara. 15(02), 13–24.
- Mayasari, M. (2021). Laporan Dan Evaluasi Penelitian. *Alacrity: Journal Of Education*, 1(2), 30–38. <https://doi.org/10.52121/Alacrity.V1i2.24>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. A.

Saebani (Ed.)). Cv.Pustaka Setia.

- Novadi, I. N., & Mahbubah, N. A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee And Eatery Kabupaten Gresik. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, 21(2), 302. <https://doi.org/10.36275/Stsp.V21i2.423>
- Novalinda, R., Ambiyar, A., & Rizal, F. (2020). Pendekatan Evaluasi Program Tyler: Goal-Oriented. *Edukasi: Jurnal Pendidikan*, 18(1), 137. <https://doi.org/10.31571/Edukasi.V18i1.1644>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (Ipa) Method In Analyzing Level Of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93. <https://doi.org/10.30741/Adv.V5i2.779>
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta Bandung.
- Pelawi, P., Efendi, N., & Ginting, S. O. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembuatan Paspor. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 12(2), 91–104. <https://doi.org/10.55601/Jwem.V12i2.888>
- Pradana, G. W., Meirinawati, Tauran, & Falaq A. A., M. N. (2022). Importance-Performance Analysis (Ipa) On The Service Quality Of Suroboyo Trans Semanggi Bus In Indonesia. *Shs Web Of Conferences*, 149, 03015. <https://doi.org/10.1051/Shscnf/202214903015>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/Jam.V18i02.438>
- Purwaningtias, D., Nasihin, M., & Arizona, N. D. (2020). *E-Business Konsep Dasar E-Business Di Era Digital (Edisi Pert)*. Graha Ilmu.
- Putri, H. S., Shofa, M. J., & Ramayanti, G. (2022). Measurement Of Restaurant Service Quality Using Modification Method Of Service Quality And Importance Performance Analysis. *International Journal Of Multidisciplinary Research And Literature*, 1(1), 34–43. <https://doi.org/10.53067/Ijomral.V1i1.4>
- Ratama, N., Munawaroh, & Mulyati, S. (2022). Sosialisasi Penggunaan Ecommerce Dalam Perkembangan Bisnis Di Era Digital. *Abdi Jurnal Publikasi*, 1(1), 6–12. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/Ajp/index>
- Rukajat, A. (2018). *Teknik Evaluasi Pembelajaran*. Deepublish.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. <https://doi.org/10.52160/Ejmm.V4i6.389>

- Setiawan, A., & Leksono, E. B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Di Dispendum Capil Gresik Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Improvement Gap Analysis (Iga). *Justi (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 186. <https://doi.org/10.30587/Justicb.V2i2.3640>
- Sinambela. (2014). Reformasi Pelayanan Publik.
- Subekti, I. (2022). Pengorganisasian Dalam Pendidikan. *Tanjak: Journal Of Education And Teaching*, 3(1), 19–29. <https://doi.org/10.35961/Tanjak.V3i1.422>
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kualitatif (S. Y. Suryandari (Ed.); 3rd Ed.). Cv Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (27th Ed.). Cv Alfabeta.
- Sumiharyati, S., & Arikunto, S. (2019). Evaluasi Program In-Service Training Guru Smk Di Blpt Yogyakarta. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 7(2), 160–173. <https://doi.org/10.21831/Amp.V7i2.26654>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 3)* (3rd Ed.). Cv Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction (F. Tjiptono (Ed.); 5th Ed.)*. Cv Andi.
- Udayana, I. B. N., Cahya, A. D., & Kristiani, F. A. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada The Praja Coffee & Resto). *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 5(1), 173–179.
- Widiyanti, W. (2022). Perspektif: *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Evaluasi Servqual Pada Petshop Indonesia Menggunakan Metode Ipa Dan Csi*. 20(1). <https://doi.org/10.31294/Jp.V17i1>
- Yustita, A. D., Purwaningtyas, A., & Ermawati, E. A. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Importance Performance Analysis (Ipa). 6(1), 33–41.