

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pengujian data serta pengujian hipotesis yang diajukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

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. Sebagian besar pemohon yaitu sebanyak 88 orang atau 88% menyatakan prosedur pelayanan baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa prosedur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang baik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari baiknya kejelasan tahap-tahap pelayanan, dan tingginya tingkat kelancaran arus pekerjaan. 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. Sebagian besar pemohon yaitu sebanyak 79 orang atau 79% menyatakan kemampuan pegawai baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kemampuan pegawai pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang baik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari tingginya kemampuan teknis pegawai, kemampuan berinteraksi pegawai, dan kemampuan konseptual pegawai. 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. Sebagian besar pemohon yaitu sebanyak

79 orang atau 79% menyatakan kualitas pelayanan baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang baik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari ketampakan fisik, kompetensi petugas pelayanan, daya tanggap, kepastian jaminan pelayanan, dan empati petugas pelayanan yang sudah baik dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor.

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 $4,614 > 2,57$. Dengan demikian berdasarkan ketentuan uji statistik, maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan positif dan sangat signifikan antara prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat diterima. Hal ini dikarenakan ada hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel prosedur pelayanan (X_1) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). Dapat disimpulkan apabila variabel prosedur pelayanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan. 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 $6,84 > 2,57$. Dengan demikian berdasarkan ketentuan uji statistik, maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan positif dan sangat signifikan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat diterima. Hal ini dikarenakan ada hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel kemampuan pegawai (X_2) dengan variabel kualitas pelayanan (Y). Dapat disimpulkan apabila variabel kemampuan pegawai ditingkatkan, maka akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan. 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. Dengan menggunakan rumus konkordansi *Rank Kendall*, hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara variabel prosedur pelayanan (X_1) dan

variabel kemampuan pegawai (X_2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. 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. Pengaruh prosedur pelayanan (X_1) dan kemampuan pegawai (X_2) apabila dilihat secara sendiri-sendiri melalui nilai Koefisien Determinasi (KD) yaitu 9,79% dan 21,52% lebih rendah dari nilai Koefisien Determinasi (KD) secara kolaborasi. Hasil ini menjelaskan bahwa apabila prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai ditingkatkan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan dapat diterima secara sangat signifikan.

4.2 Saran

Berdasarkan analisis dan pengujian data serta pengujian hipotesis yang diajukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

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. Prosedur pelayanan pembuatan paspor yang tertera di papan pengumuman maupun *pamflet* ternyata tidak membuat para pemohon paspor benar-benar mengerti alur proses pembuatan paspor. Pemberian informasi mengenai biaya yang harus dibayarkan juga harus dijelaskan oleh petugas agar tidak terjadi penyimpangan biaya selama proses pembuatan paspor. Melalui pemberian informasi secara mendalam kepada para pemohon paspor, prosedur pelayanan yang baik akan tercapai sehingga dapat menyebabkan kualitas pelayanan yang baik.

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. Dalam meningkatkan kemampuan konseptual pegawai, pegawai harus didampingi penyelia senior yang dapat memberi masukan dan bantuan dalam pengambilan keputusan dalam melayani pemohon paspor.
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. Peningkatan ketersediaan ruang tunggu dapat dilakukan dengan menyediakan tempat duduk yang cukup agar seluruh pemohon paspor yang ada dapat menunggu dengan nyaman. Kenyamanan ruang tunggu dapat ditingkatkan dengan memindahkan ruang tunggu pengambilan paspor ke dalam ruangan yang dilengkapi pendingin ruangan. Saat ini loket dan ruang tunggu pengambilan paspor masih berada di luar ruangan yang menyebabkan pemohon paspor tidak merasa nyaman karena kondisi yang terasa sangat panas. Kelengkapan prasarana dapat diperbaiki dengan menyediakan tempat untuk mencetak dokumen di koperasi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Kecepatan pelayanan petugas dapat ditingkatkan melalui pelatihan terkait bagian pelayanan petugas yang bersangkutan. Kemampuan menanggapi keluhan dan aduan dapat ditingkatkan dengan langsung menangani setiap keluhan yang masuk dengan cepat serta memberikan solusi terbaik dalam memberikan pelayanan. Keramahan petugas dapat ditingkatkan dengan memberikan salam dan menyapa setiap pemohon paspor yang hendak mengurus paspor ke loket pelayanan setiap petugas yang bersangkutan.