

BAB III

EFEKTIVITAS PELAYAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR DENGAN SISTEM ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I YOGYAKARTA TAHUN 2017-2018

A. Deskripsi Data

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas pada bab pendahuluan dan bab deskripsi objek dari penelitian ini, ada beberapa indikator yang menjadi tolok ukur dalam penelitian. Pada bagian ini, akan dibahas dan dijelaskan bagaimana efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tahun 2017-2018.

Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM membuat sebuah inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian kepada warga negara Indonesia. Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan paspor dengan program antrian permohonan paspor secara online.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi ini diharapkan dapat memperbaiki sistem pelayanan paspor menjadi lebih baik, seperti yang dikemukakan oleh informan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Ruddy Suwartono (Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian), yaitu :

“Kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih menjadi salah satu latar belakang adanya program ini. Inovasi antrian permohonan paspor online ini memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor yakni dapat menjadwalkan hari, tanggal dan waktu serta Kantor Imigrasi yang akan dituju. Sehingga tidak ada lagi pendaftar yang harus mengantri dari shubuh dan untuk menghindari terjadinya penumpukkan kuota antrian”
(Hasil wawancara pada tanggal 05 Agustus 2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta ini telah memberikan pelayanan sesuai dengan instruksi dari Direktorat Jenderal Keimigrasian dan sesuai dengan Renstra Kemenkumham 2015-2019. Dengan adanya inovasi antrian permohonan paspor secara online ini tentu memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Keuntungan tersebut adalah kemudahan internal pada pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dan kemudahan eksternal yaitu pada masyarakat sebagai pemohon pengguna pelayanan sistem online.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara dengan beberapa pertanyaan sesuai dengan indikator efektivitas menurut Gibson dalam Makmur (2008 : 125) seperti produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan dan pengembangan serta kepuasan pada pelayanan antrian permohonan paspor online.

Selanjutnya dalam wawancara, identitas responden yakni masyarakat sebagai pemohon/pengguna layanan paspor online tentu dibutuhkan sebagai penunjang data. Identitas diri meliputi usia, dan jenis kelamin. Data identitas diri masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	3
2.	Perempuan	7

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa dari keseluruhan jumlah responden , terdapat sebanyak 3 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 7 orang responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah
1.	15 – 20	6
2.	20 – 26	4

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh usia 15-20 tahun. Selanjutnya diikuti oleh responden dengan usia 20-26 tahun.

B. Analisis Data

Hasil penelitian dengan indikator yang dijadikan acuan pada efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Dalam memberikan pelayanan khususnya pada program antrian paspor secara online, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah melaksanakannya sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini terbukti dari kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas dari program ini. Sesuai dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Ruddy Suwartono (Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian), yaitu :

“Kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam memberikan pelayanan selalu mengacu kepada SOP (Standart Operating Prosedur) yang berlaku. Penanggung jawab pada setiap masing-masing bidang juga sudah menjalankan tugas dan fungsi dengan semestinya.”(Hasil wawancara pada tanggal 05 Agustus 2019).

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah melaksanakan pelayanan yang maksimal untuk

mendukung program antrian permohonan paspor online menjadi lebih baik lagi. Hal ini sesuai dengan teori Efektivitas menurut Gibson (Makmur,2008) dimana adanya hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan.

Untuk mencapai keberhasilan suatu kebijakan maupun program pelayanan, diperlukan adanya sumber daya yang dimana sumber daya merupakan hal yang paling utama dalam menentukan suatu keberhasilan kebijakan maupun program pelayanan. Sumber daya disini adalah sumber daya manusia (SDM) yang merupakan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Pada pelayanan paspor secara manual maupun secara online sumber dayanya tetap sama, yang membedakan yakni pada pelayanan dengan sistem online dibantu oleh TIM TIK yang mana paham akan IT.

Sedangkan menurut 4 responden menilai bahwasannya pelayanan paspor dengan antrian online pada indikator produktivitas masih harus ditingkatkan lagi, sumber daya yang tersedia perlu ditambahkan terutama pada bagian customer service agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas.

2. Efisiensi

Untuk menghasilkan produktivitas yang tinggi, dibutuhkan waktu yang efisien. Program pelayanan yang telah berjalan sejak tahun 2017 ini memiliki keunggulan dari pelayanan sebelumnya, dimana masyarakat diberikan kemudahan untuk mengatur jadwal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, peralihan dari sistem manual (*walk in*) ke sistem online tentu tujuannya agar lebih *simple*. Pembatasan kuota antrian setiap harinya bertujuan agar tidak terjadi penumpukan yang akan menghambat proses pelayanan.

Dengan adanya program pelayanan antrian paspor online tentu berdampak kepada proses penyelesaian hingga penerbitan paspor yang menjadi cepat. Pendaftar hanya perlu menunggu tiga hari kerja hingga tujuh hari kerja pada kunjungan kedua untuk pengambilan paspor. Pernyataan tersebut juga disetujui oleh Ruddy Suwartono (Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian) dengan hasil wawancara seperti berikut :

”Pembatasan kuota antrian yang pada awalnya tahun 2017 mencapai 240 kuota antrian dalam sehari, sekarang menjadi 120 kuota antrian dalam sehari. Hal ini bertujuan agar pihak Kantor Imigrasi memberikan pelayanan sesuai dengan beban kerja dan waktu yang tersedia. Pemanfaatan beban kerja dan waktu yang sebaik mungkin menjadikan hasil yang efisien.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 Agustus 2019).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak Kantor Imigrasi terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu agar masyarakat dapat merasakan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan. Meskipun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan 10 responden, menyatakan bahwa kinerja petugas kanim dalam waktu pelayanan masih harus ditingkatkan lagi agar memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

3. Fleksibilitas

Pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pada program antrian paspor online adalah proses sosial yang memperoleh kebutuhan dan harapan dengan berupaya menawarkan atau bertukar sesuatu yang dapat bernilai bagi kedua belah pihak baik itu pihak Kantor Imigrasi maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut teori yang dikemukakan oleh

Edvarson (1994) bahwa suatu pelayanan dianggap berkualitas apabila seluruh elemen aktor yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan tersebut merasa puas.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik. Dapat terlihat dari hasil observasi bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menyampaikan informasi terkait mekanisme pembuatan paspor secara rinci. Selain itu, pegawai Kantor Imigrasi juga memberikan pelayanan khusus bagi mereka yang membutuhkan seperti penyandang disabilitas, orang sakit dan manula.

Hal tersebut disetujui sesuai hasil wawancara dengan Fauzul Mubin (Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta) yaitu :

“Untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat, pihak Kantor Imigrasi menyediakan pelayanan khusus dengan memprioritaskan pendaftar yang berusia lanjut (70 tahun +), anak dibawah usia 2 tahun dan penyandang disabilitas. Pelayanan khusus dengan dibantu oleh petugas Front Office berupa bantuan informasi secara rinci dan bantuan dalam mendaftarkan akun untuk membuat antrian online, waktu dan fasilitas berupa loket khusus untuk penyandang disabilitas dan lansia.

Hal ini dilakukan agar seluruh lansia dan penyandang disabilitas memperoleh pelayanan yang prima. Namun apabila ada pendaftar yang ingin dibantu tetapi tidak sesuai syarat diatas, maka petugas imigrasi tetap akan membantu pendaftar tersebut.”

(Hasil wawancara pada tanggal 05 Agustus 2019).

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak Kantor Imigrasi mampu berinteraksi dan berkomunikasi yang jelas sehingga masyarakat mudah untuk memahami informasi yang diberikan. Selain itu, dalam menghadapi hambatan berupa perubahan maupun masalah yang ada pun pihak Kantor Imigrasi mampu mengatasi dan menjawab perubahan yang ada. Hal ini disetujui oleh 10

responden yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan kanim yogyakarta telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

4. Keunggulan

Berdasarkan hasil observasi peneliti, sejauh ini Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah memberikan kualitas yang baik. Paspor yang dihasilkan tidak mudah rusak, paspor yang diterbitkan sesuai dengan identitas masing-masing pemohon dan jarang terjadi kesalahan maupun adanya paspor ganda. Hal ini sesuai dengan data paspor tahun 2017-2018 yang diberikan oleh sub bagian informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, yakni sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Data Paspor Agustus – Desember 2017

Bulan	Pengeluaran Paspor		
	Pengeluaran Paspor RI. 48 Hal Perorangan	Pengeluaran Paspor RI. 24 Hal	PPRI Hilang/Rusak 24/48 Hal
Agustus	3924	373	27
September	3104	143	26
Oktober	4688	251	21
November	4032	243	12
Desember	4068	263	11
Jumlah	19816	1273	91

Tabel 3. 4 DATA SUBSTANTIF KANIM YOGYAKARTA Januari – Desember 2018

Bulan	Pengeluaran Paspor		
	Pengeluaran Paspor RI. 48 Hal	Paspor RI. 24 Hal	PPRI Hilang/Rusak 24/48 Hal
Januari	4808	98	16
Februari	3840	256	14
Maret	6735	294	41

April	5262	300	13
Mei	3734	398	14
Juni	1588	169	10
Juli	4178	265	17
Agustus	4183	277	15
September	3670	146	15
Oktober	3944	268	13
November	4303	321	9
Desember	3582	236	25
Jumlah	49877	3028	203

Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Tabel diatas menunjukkan bahwa paspor yang dihasilkan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tidak mudah rusak. Apabila terdapat kerusakan, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dapat bertanggung jawab pada kesalahan yang terjadi. Dengan kata lain dalam pelayanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta memiliki kualitas yang baik secara keseluruhan.

Namun hal tersebut berbeda dengan keluhan yang diberikan oleh masyarakat pada website (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) LAPOR! yang berpendapat bahwa paspor yang diterbitkan tidak sesuai dengan identitas diri pemohon. Contohnya pada nama, jenis kelamin dan agama yang tidak sesuai dengan yang tertera di KTP.

Menurut pendapat Gibson dalam Makmur (2008 : 125), keunggulan adalah kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada. Sesuai dengan yang dilakukan oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yakni memanfaatkan media online sebagai cara untuk mencapai tujuan yang ideal. Media online yang digunakan diantaranya :

Gambar 3. 1 Media Sosial Instagram



Gambar 3. 2 Media Sosial Twitter



Gambar diatas menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta mampu bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada, salah satunya dengan mengembangkan inovasi tersebut menggunakan teknologi informasi dengan memanfaatkan media online. Hal serupa diungkapkan oleh Ruddy Suwartono (Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian) yaitu :

“Upaya yang Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta lakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan salah satunya adalah memanfaatkan media online. Pemanfaatan media online ini dilakukan dengan tujuan tersebarnya informasi antrian paspor online secara maksimal. Pada awal peluncuran inovasi ini, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menggunakan media sosial seperti facebook, twitter, instagram dan website serta mengundang wartawan untuk mengadakan konsperensi pers.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 Agustus 2019)

5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Dalam pelayanan publik pengembangan bertujuan untuk membuat lebih efektif dan lebih tanggap untuk menindaklanjuti keluhan yang diberikan oleh masyarakat.

Hambatan yang biasanya terjadi di Kantor Imigrasi yakni ketika sistem keimigrasian maupun APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) mengalami gangguan/*system error*. Apabila terjadi *system error* pada saat mengakses website maupun aplikasi tersebut, maka yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta adalah seperti berikut :

”Biasanya ketika sistem sedang mengalami gangguan yang kita lakukan adalah menelfon langsung ke pusat. Karena kita tidak memiliki wewenang lebih atas sistem tersebut, yang menangani ada tim khusus yakni TimTik. Selain itu yang kita lakukan ya memberi penjelasan kepada masyarakat bahwa sistem sedang mengalami gangguan.” (Hasil wawancara pada tanggal 05 Agustus 2019)

Adapun informasi yang disampaikan melalui akun media sosial instagram Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta seperti berikut :



6. Kepuasan

Menurut Kotler yang di kutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012 : 312) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu dalam aspek kepuasan, dibutuhkan pendapat dari masyarakat sebagai aktor utama dari penerima sasaran dalam kebijaksanaan dalam pelayanan antrian permohonan paspor secara online.

Pada aspek kepuasan, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan 10 orang responden yakni masyarakat sebagai pengguna pelayanan antrian permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Terdapat 6 orang responden yang mengungkapkan bahwa dengan adanya antrian online ini proses pembuatan menjadi lebih mudah. Sehingga mereka dapat

menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Proses yang mudah dan cepat tidak hanya dirasakan pada saat mengakses website maupun aplikasi, tetapi ketika sampai dilokasi kantor imigrasi juga sangat dimudahkan. Oleh karena itu, enam orang tersebut menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah bagus.

Namun tetap saja terdapat keluhan yang diberikan oleh masyarakat. Seperti halnya empat orang responden yang menilai kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta masih memiliki kekurangan. Kekurangan yang masih sering dikeluhkan terletak pada saat mengakses website maupun aplikasi. Masyarakat mengeluhkan bahwasannya sering terjadi *system error* bahkan tidak bisa mengakses. Adapun keluhan lainnya yakni pembuatan paspor yang seharusnya hanya membutuhkan waktu dengan maksimal 3-7 hari kerja menjadi 1 bulan pengerjaan.

Hal tersebut menjadikan masyarakat memberi penilaian pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta masih dibawah standar, dengan kata lain pelayanan perlu ditingkatkan kembali. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah berupaya memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Meskipun dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang ada. Ini disetujui oleh Ruddy Suwartono (Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian), yaitu :

“Memang betul tidak semua pendaftar merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Bagi mereka yang tidak mendaftarkan antrian dikarenakan sistem yang error tentu akan menilai buruk pada kinerja yang telah pegawai berikan. Namun tidak sedikit juga yang merasa puas dengan adanya antrian online ini. Yaa namanya pemberi jasa pelayanan, pasti selalu salah dimata masyarakat” (Hasil wawancara 05 Agustus 2019)

Adapun alternatif lain untuk mendapatkan kuota antrian apabila di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta penuh/habis. Pemohon dapat mendaftarkan antrian di Kantor Imigrasi Surakarta dan Wonosobo. Pada Kantor Imigrasi Surakarta terdapat 200 kuota permohonan per hari, sedangkan di Wonosobo terdapat 150 kuota permohonan per hari. Pembatasan kuota antrian pada setiap kantor imigrasi dikarenakan menyesuaikan kapasitas pelayanan pada setiap Kantor Imigrasi.

Untuk mengetahui dan menjelaskan lebih dalam mengenai efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan sistem antrian secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, peneliti menguraikan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam bentuk diagram disertai penjelasan seperti berikut :

Tabel 3. 5 Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
25 – 43.75	D	Tidak Baik
43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
62.51 – 81.25	B	Baik
81. 26 – 100	A	Sangat Baik

Tabel 3. 6 Kriteria Penilaian

Kode	Unsur Pelayanan
01	Prosedur Pelayanan
02	Waktu Pelayanan
03	Biaya / Tarif Pelayanan
04	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
05	Kompetensi Pelaksana
06	Perilaku Pelaksana
07	Maklumat Pelayanan
08	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
09	Persyaratan Pelayanan

Cara penghitungan untuk menghasilkan nilai rata-rata per unsur adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{jumlah nilai}}{\text{jumlah kuisisioner terisi}}$$

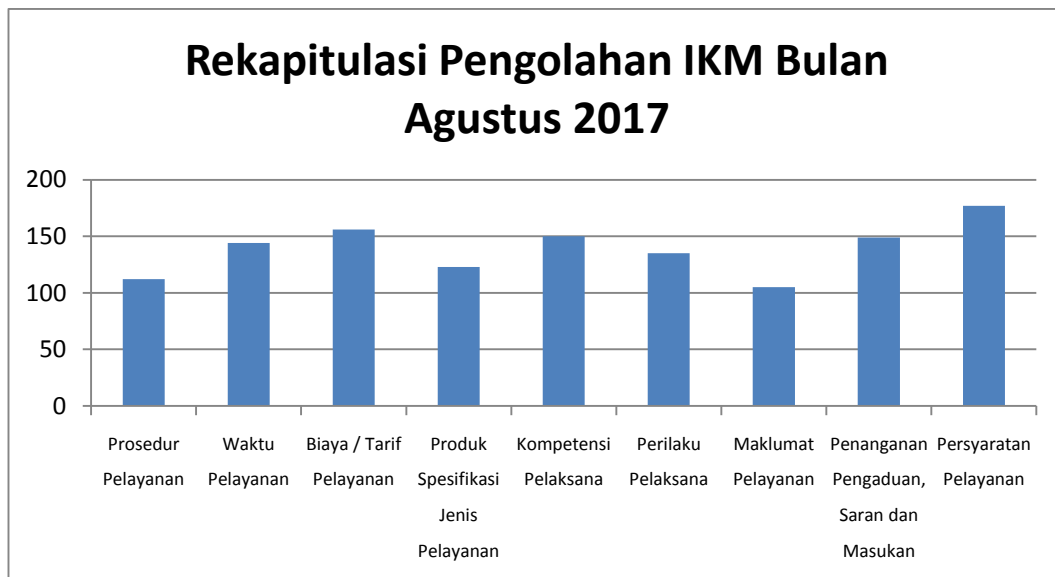
Cara penghitungan untuk menghasilkan nilai rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut :

$$NRR \text{ per unsur} \times 0.111$$

Cara penghitungan untuk mendapatkan hasil IKM Unit Pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{jumlah } NRR \text{ tertimbang} \times 25$$

Diagram 3. 1 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Periode bulan Agustus 2017



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.1, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 112. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 33 dari 52 responden. Nilai rata-rata per unsur yang didapat ialah 3.39, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 144. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 44 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.27, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 156. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 47 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.32, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 123. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 35 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.51, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.39.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 150. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 46 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.26, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 135. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 39 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.26, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 105. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 32 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.28, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 149. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 44 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.39, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 177. Jumlah kuisisioner yang terisi 49 dari 52 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.61, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.40.

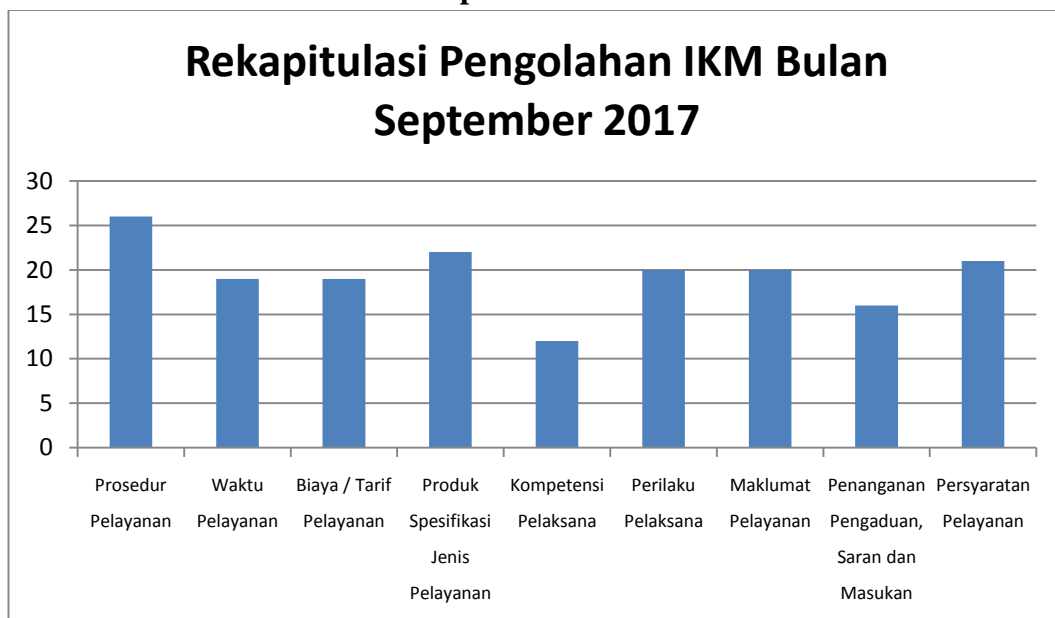
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.38 \times 25 = 84,5$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Agustus 2017 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 2 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Periode bulan September 2017



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.2, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 26. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 7 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.71, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 19. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 6 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.17, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 19. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.80, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.42.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 22. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 6 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 12. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 4.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.44.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 20. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 4.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.44.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 20 dari jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 4.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.44.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 16. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 4 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 4.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.44.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 21. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 6 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.50, nilai rata-rata tertimbang ialah 0.39.

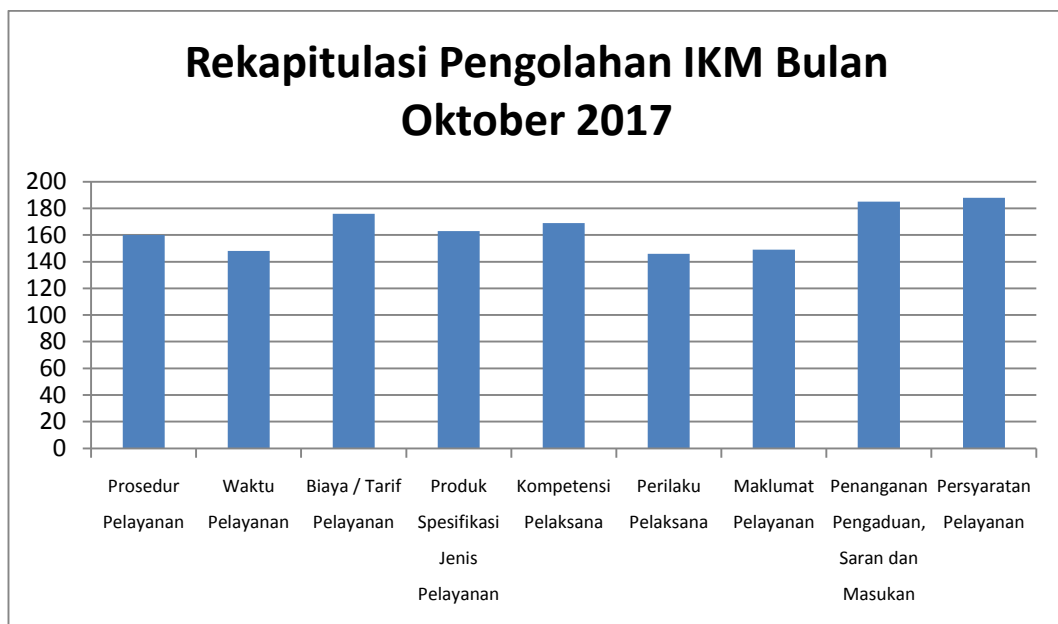
Hasil IKM Unit Pelayanan :

***jumlah NRR tertimbang* × 25**

$$3.74 \times 25 = 93.5$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan September 2017 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 3 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Periode bulan Oktober 2017



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.3 unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan, menghasilkan jumlah nilai 160. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 48 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 148. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 48 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.09, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 176. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 52 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat adalah 3.38, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 163. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 48 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat adalah 3.40, nilai rata-rata tertimbang yang didapat adalah 0.38.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 169. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 51 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat adalah 3.31, nilai rata-rata tertimbang yang didapat adalah 0.37.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 146. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 43 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat adalah 3.40, nilai rata-rata tertimbang yang didapat adalah 0.38.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 149. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 47 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.17, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 185. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 53 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.49, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.39.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 188. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 51 dari 54 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.69, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

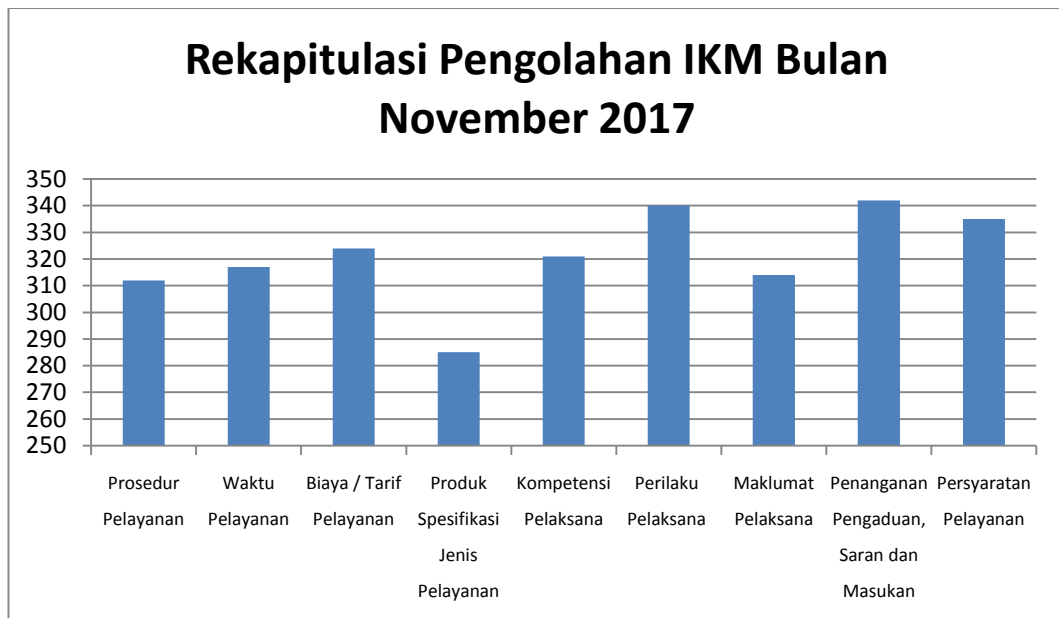
Hasil IKM Unit Pelayanan :

jumlah NRR tertimbang × 25

$$3.37 \times 25 = 84.25$$

Hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta pada bulan Oktober 2017 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 4 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan November 2017



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.4, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 312. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 97 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.22, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 317. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 98 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.23, nilai rata-rata tertimbang 0.36.

Ketiga, yakni biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 324. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 94 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.45, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 285. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 88 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.24, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan nilai 321. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 96 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.34, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 340. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 98 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.47, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.39.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 314. Jumlah kuisisioner yang terisi 97 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.24, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 342. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 98 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.49, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.39.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 33. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 96 dari 99 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.49, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.39.

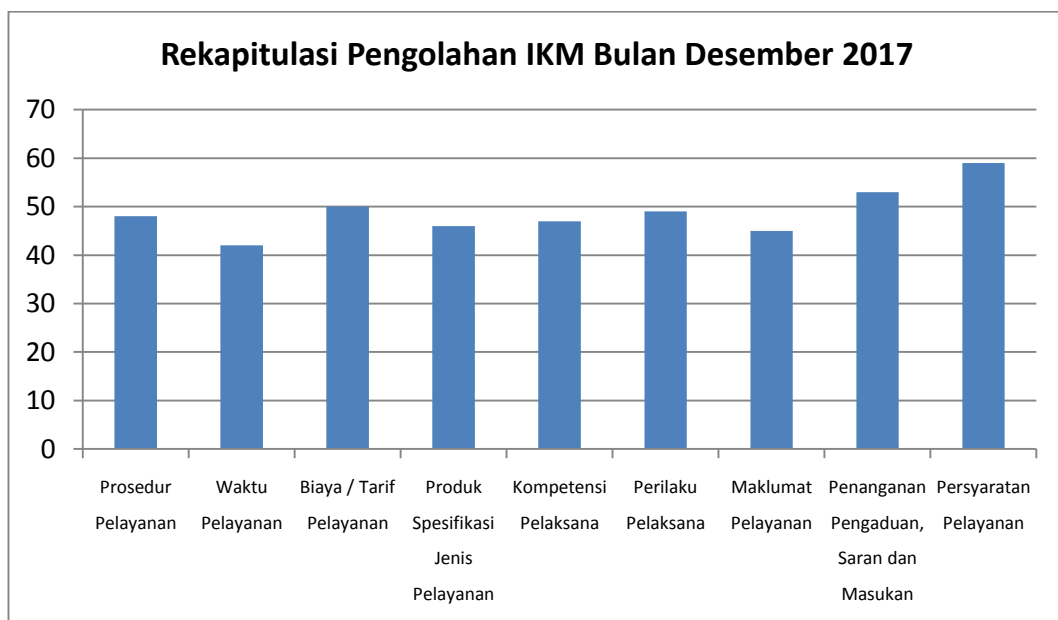
Hasil IKM Unit Pelayanan :

***jumlah NRR tertimbang* × 25**

$$3.36 \times 25 = 84$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan November 2017 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 5 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Desember 2017



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.5, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 48. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 42 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 2.80, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.31.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 50. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 46. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.07, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 47. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.13, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 49. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.27, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 45 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

Kedelapan, penanganan pengaduansaran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 53 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.53, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.39.

Kesembilan, pesyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 59 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 15 dari 15 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.93, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.44.

Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

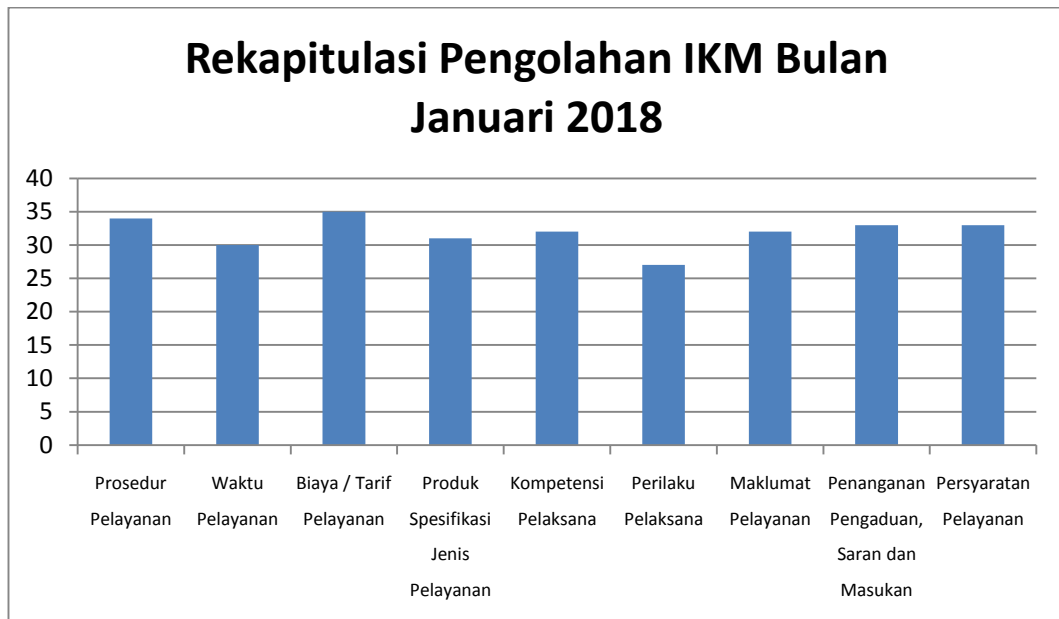
$$3.25 \times 25 = 81.25$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan periode bulan Desember 2017 di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengolahan IKM pada bulan Agustus samapai bulan Desember 2017 dapat disimpulkan bahwa pada bulan Agustus sampai dengan bulan November tingkat kepuasan masyarakat “sangat baik”. Namun pada bulan berikutnya yakni bulan Desember tingkat kepuasan mengalami penurunan menjadi “baik”.

Hal tersebut dikarenakan pada beberapa unsur pelayanan seperti waktu pelayanan dan maklumat pelayanan mendapatkan nilai yang sedikit diantara unsur pelayanan lainnya. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta perlu meningkatkan kembali kualiatas pelayanan pada bulan berikutnya.

Diagram 3. 6 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Januari 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.6, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 34 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 11 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.09, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 30. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 11 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 2.73, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.30.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 35. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 11 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.18, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 31. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 10 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.10, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 32. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 11 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 2.91, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.32.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 27. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 10 dari 13 responden. Hasil rata-rata yang didapat ialah 2.70, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.30.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 32. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 11 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 2.91, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.32.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 33. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 11 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 33 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 11 dari 13 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

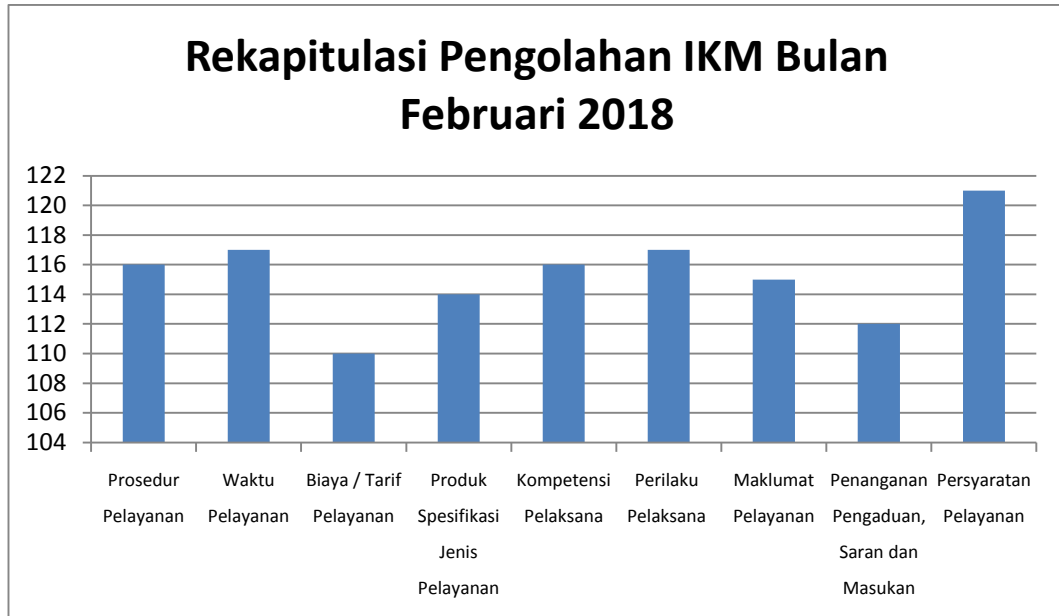
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$2.93 \times 25 = 73.25$$

Hasil penghitungan diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Januari 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Diagram 3. 7 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Februari 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.7, unsur pelayanan yang pertama sesuai menghasilkan jumlah nilai 116 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 35 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.31, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 117. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 36 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.25, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 110. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 35 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.14, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 114 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 35 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.26, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 116 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 35 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.31, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 117 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 36 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.25., nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Ketujuh, maklumat pelayanan, menghasilkan jumlah nilai 115 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 36 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.19, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 112 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 35 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 121 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 37 dari 37 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.27, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

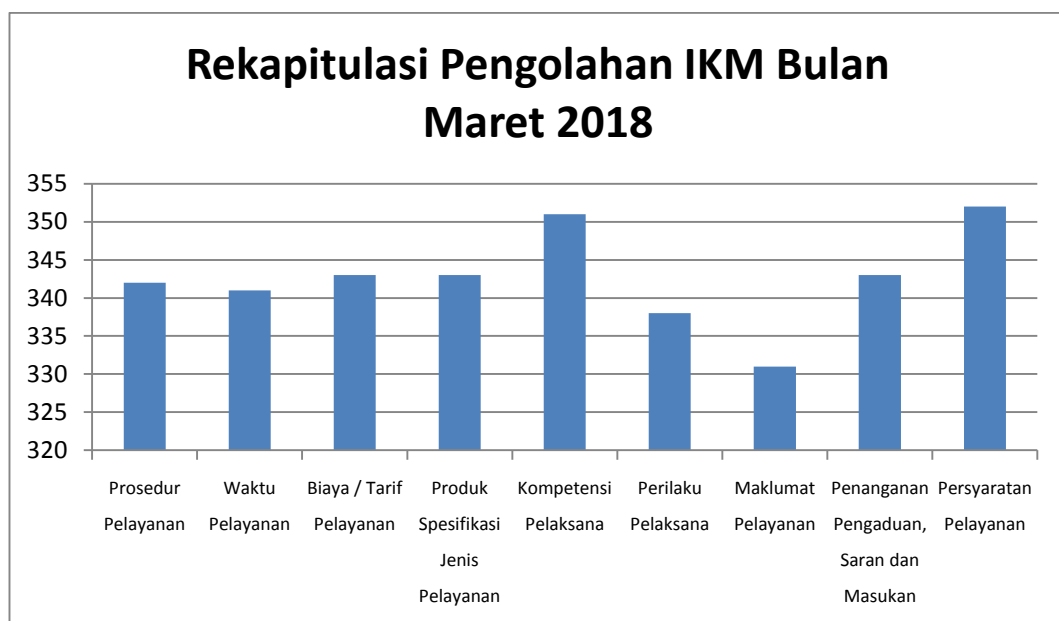
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.24 \times 25 = 81$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Diagram 3. 8 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Maret 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.8, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 342 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 109 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.14, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 341 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 110 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.10, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 343 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 111 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.09, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 343 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 110 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.12, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 351 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 110 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.19, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 338 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 106 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.19, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 331 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 108 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.06, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 343 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 110 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.12, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Kesembilan, pada persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 352 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 110 dari 113 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

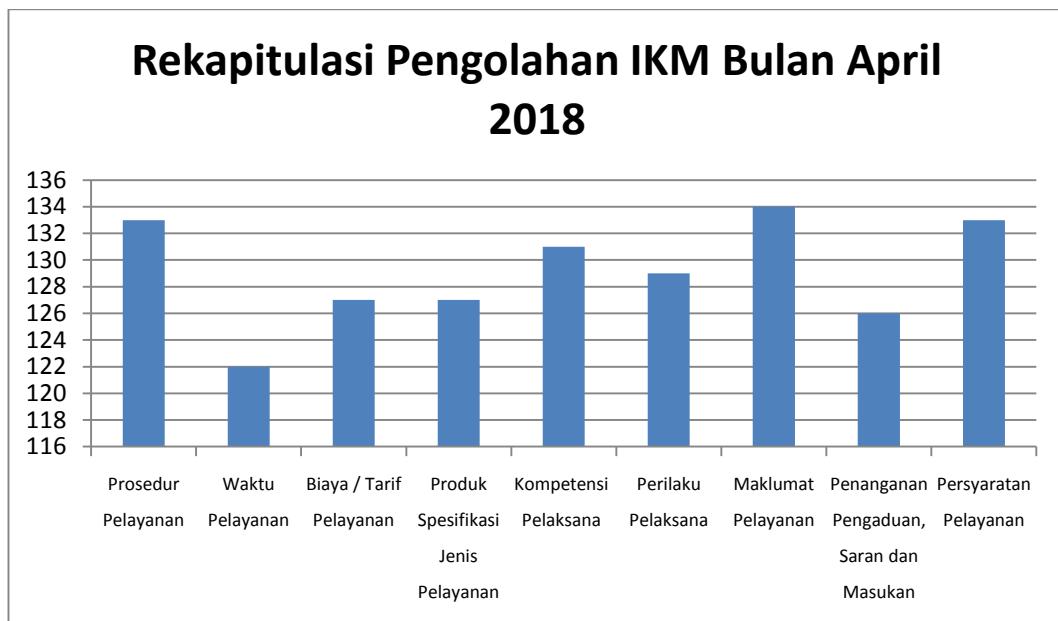
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.13 \times 25 = 78.25$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Maret 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Diagram 3. 9 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan April 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.9, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 133 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 41 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.24, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 122 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 39 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.13, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 127 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 41 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.10, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 127 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 39 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.26, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 131 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 40 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.28, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 129 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 40 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.23, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 134 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 41 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.27, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 126 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 39 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.23, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 133 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 41 dari 41 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.24, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

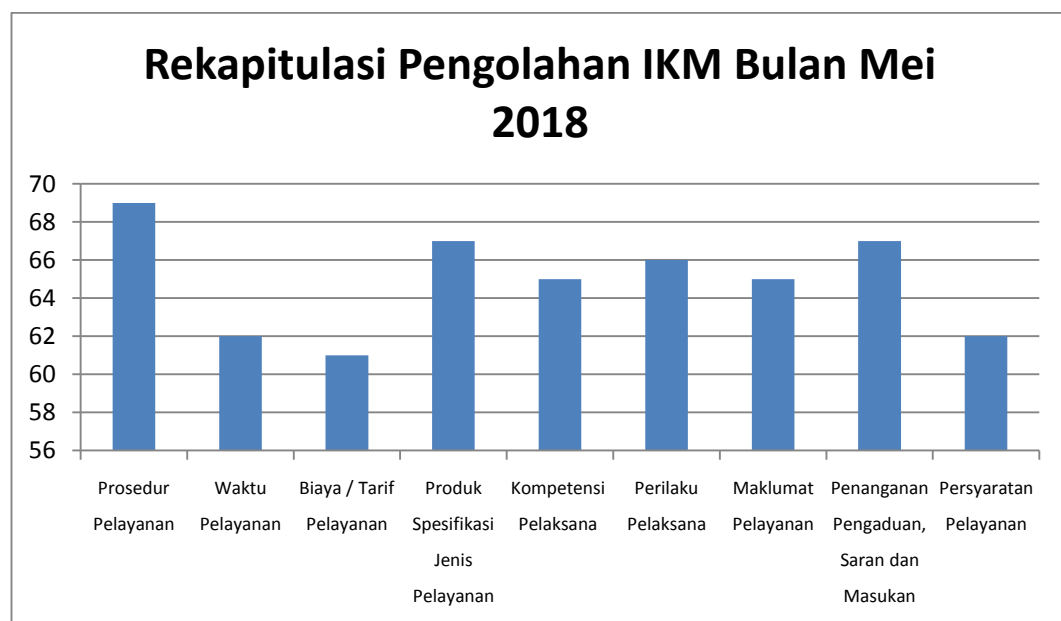
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$\times 25 = 80.25$$

Hasil dari penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode April 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Diagram 3. 10 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Mei 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.10, unsur pelayanan pertama menghasilkan jumlah nilai 69 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 21 dari 24 responden. Nilai

rata-rata yang didapat ialah 3.29, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedua, waktu pelayanan, menghasilkan jumlah nilai 62 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 21 dari 24 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 2.95, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 61 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 20 dari 24 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.05, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 67 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 21 dari 24 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.19, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Kelima, pelayanan kompetensi pelaksana menghailkan jumlah nilai 65 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebaanyak 20 dari 24 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.25, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 66 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 21 daari 24 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.14, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Ketujuh, maklumat pelayanan, menghasilkan jumlah nilai 65 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 21 dari 24 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.10, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 67 dengan jumlah kuisisioner yang terrisi sebanyak 20 dari 24

responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.35, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 62 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 21 dari 24 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 2.95, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

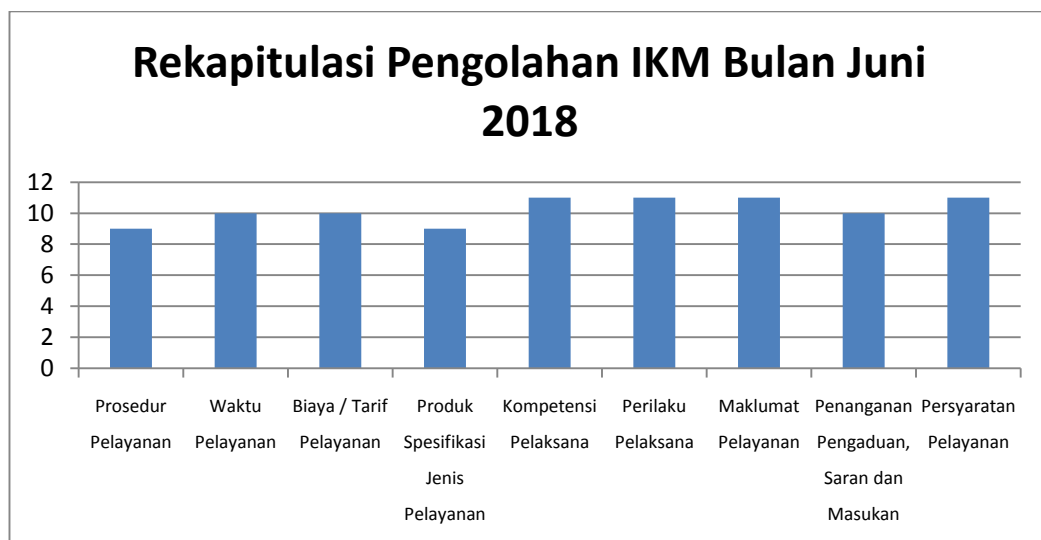
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$1.13 \times 25 = 78.25$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Mei 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Diagram 3. 11 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Juni 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.11, unsur pelayanan yang pertama yakni prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 9 dengan jumlah kuisisioner yang terisi

sebanyak 3 dari 3 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 10 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden, nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 10 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 9 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 11 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai sebanyak 11 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 11 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 10 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden.

Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 11 dengan jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 3 dari 3 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

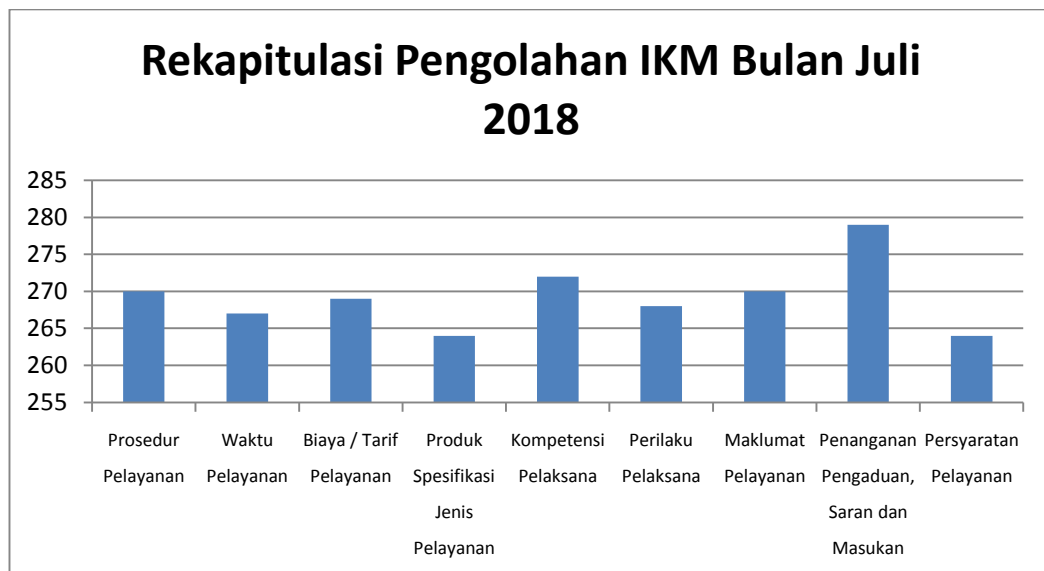
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$1.41 \times 25 = 85.25$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Juni 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 12 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Juli 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.12, prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 270 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 73 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.70, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 267 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 73 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didaapat ialah 3.66, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 269 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 73 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.68, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 264 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 72 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didaapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 272 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 74 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.68, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 268 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 73 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 270 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 74 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.65, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 279 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 74. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.77, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.42.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 264 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 72 dari 78 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.67, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.41.

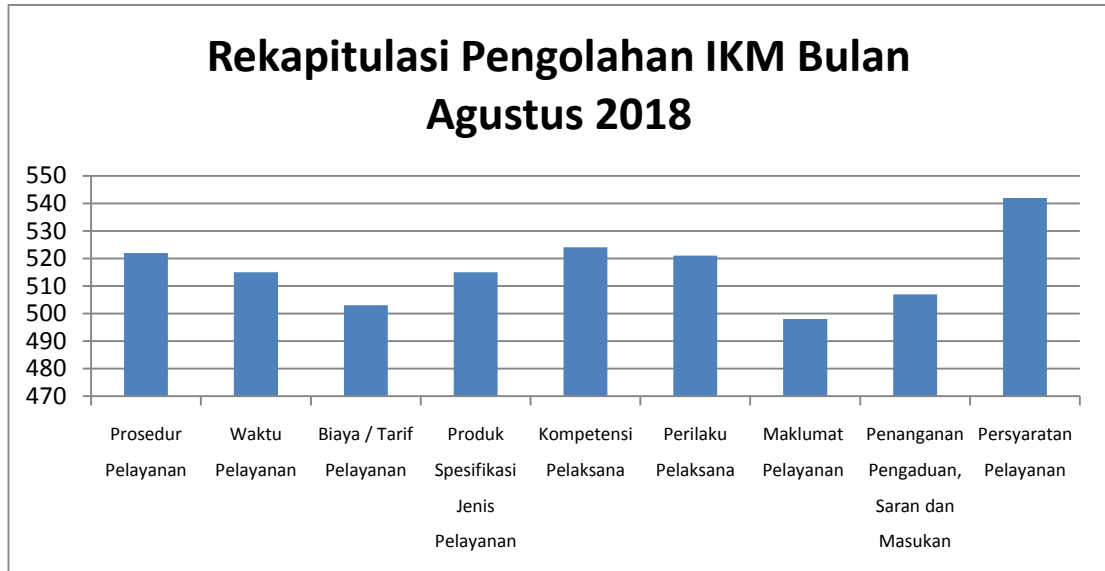
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.7 \times 25 = 92.5$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Juli 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 13 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Agustus 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.13, prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 522 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 155 dari 165 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.37, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 515 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 155 dari 165. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.32, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 503 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 154 dari 165 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.27, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 515 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 154 dari 165 responden. Nilai

rata-rata yang didapat ialah 3.37, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah 524 dengan jumlah kuisoner yang terisi sebanyak 153 dari 165 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.42, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 521 dengan jumlah kuisoner yang terisi sebanyak 154 dari 165 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.38, nilai rata-rata tertinggi yang didapat ialah 0.38.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 498 dengan jumlah kuisoner yang terisi sebanyak 151 dari 165 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.30, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 507 dengan jumlah kuisoner yang terisi sebanyak 151 dari 165 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.36, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 542 dengan jumlah kuisiober yang terisi sebanyak 160 dari 165 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.39, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

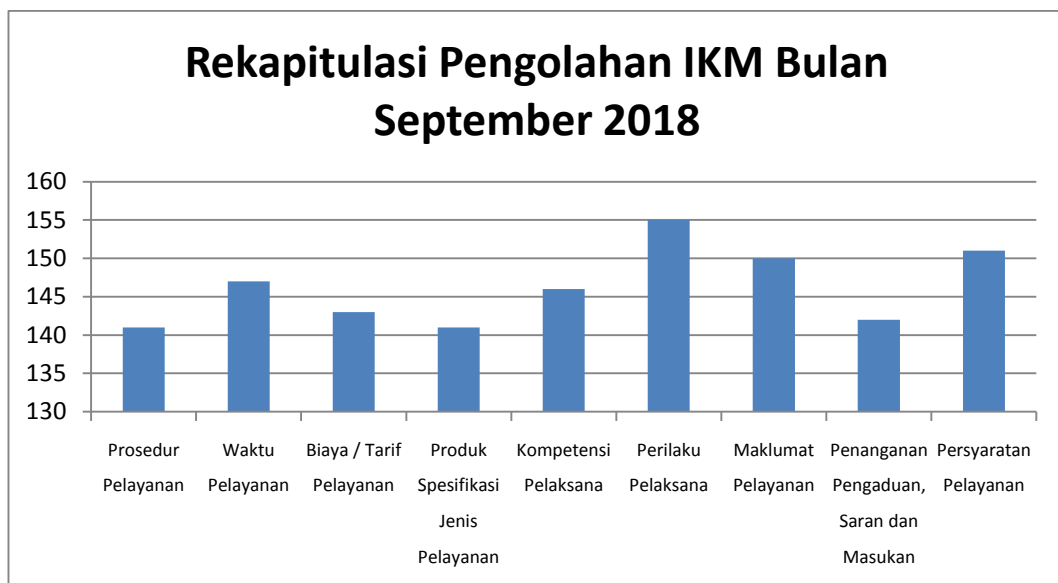
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.35 \times 25 = 83.75$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Agustus 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 14 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan September 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.14, prosedur pelayanan yang menghasilkan jumlah nilai 141 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 44 daari 49 responden. Nilai rata-rata yang didaapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 147 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 44 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.27, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 143 dengan jumlah kuisiner yang terisi sebanyak 44 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.25, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 141 dengan jumlah kuisiner yang terisi sebanyak 44 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 146 dengan jumlah kuisiner yang terisi sebanyak 44 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.32, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 155 dengan jumlah kuisiner yang terisi sebanyak 46 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.37, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 150 dengan jumlah kuisiner yang terisi sebanyak 45 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 142 dengan jumlah kuisiner yang terisi sebanyak 43 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.30, nilai rata-rata tertimbang yang didaapat ialah 0.37.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 151 dengan jumlah kuisiner yang terisi sebanyak 45 dari 49 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.36, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

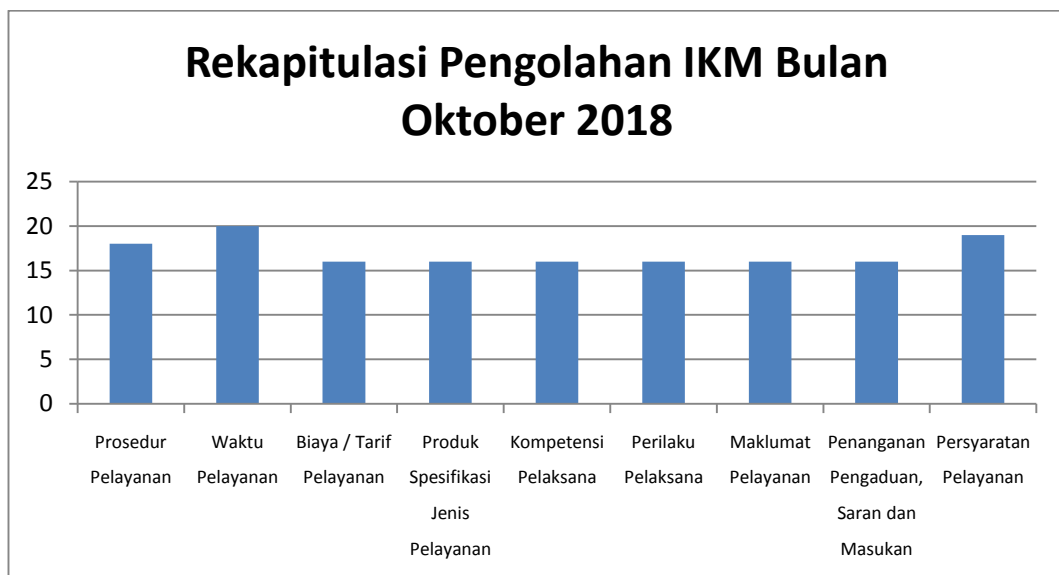
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.29 \times 25 = 82.25$$

Berdasarkan hasil penghitungan diatas, tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan September 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 15 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Oktober 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.15, prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 18 dengan jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 6 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.00, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.33.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 20 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 6 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 16 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 16 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 16 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 16 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 16 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 16 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 5 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.20, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai sebanyak 19 dengan jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 6 dari 9 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.17, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

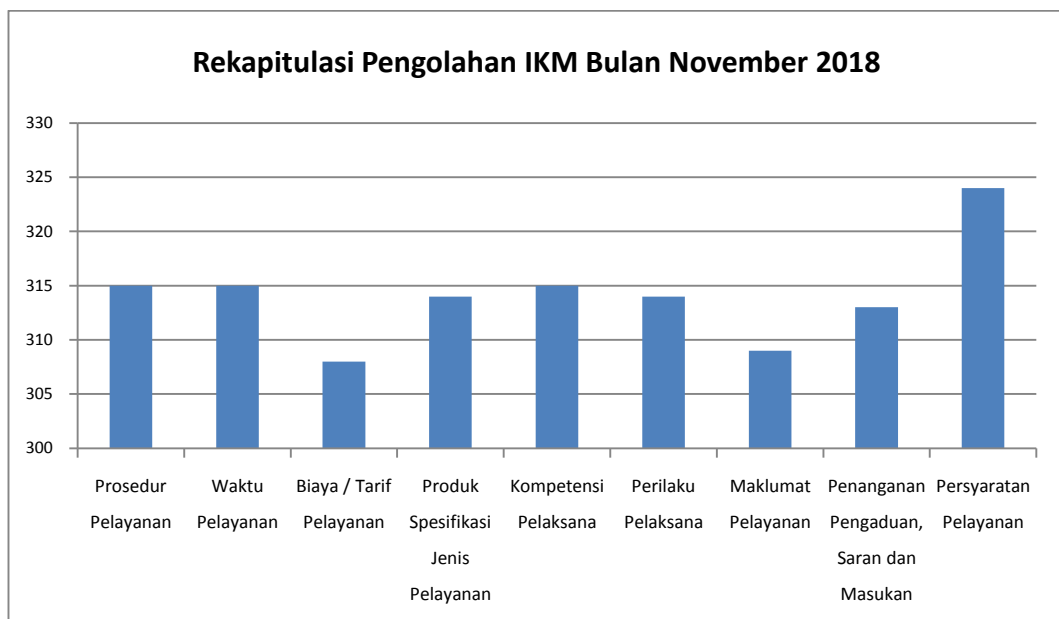
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.21 \times 25 = 80.25$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Oktober 2018 menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Diagram 3. 16 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan November 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.16, prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 315. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 95 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.32, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 315 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 95 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.32, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 308 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 93 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.31, nilai rata-rata tertimbang yang didaapat ialah 0.37.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 314 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 93 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.38, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 315 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 90 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.50, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.39.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 314 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 91 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.45, nilai rata-rata tertimbang yang didaapat ialah 0.38.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 309 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 92 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.36, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 313 dengan jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 93 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.37, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 324 dengan jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 95 dari 98 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.41, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.38.

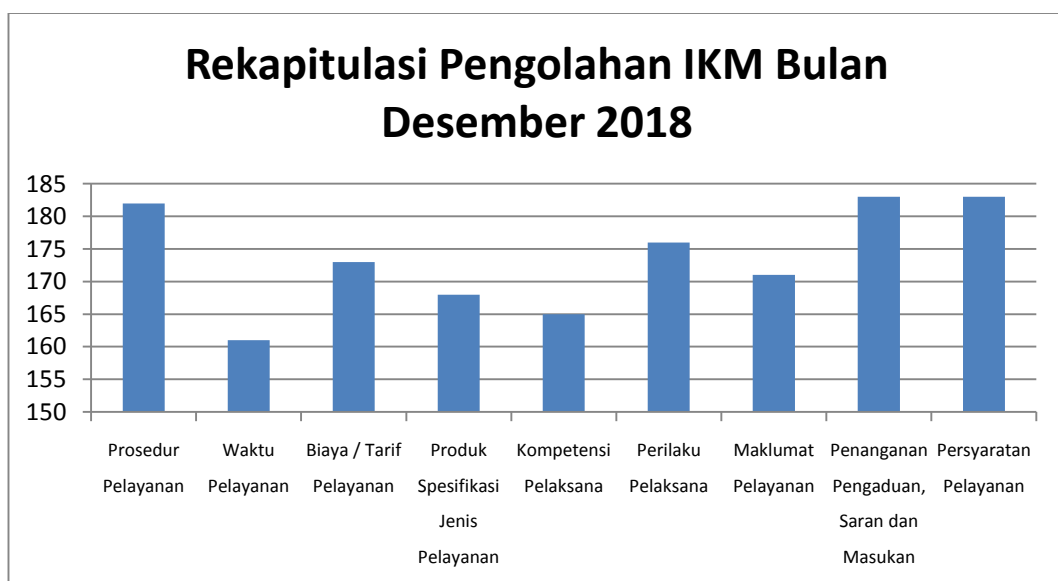
Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\text{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.37 \times 25 = 84.25$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan November 2018 menghasilkan mutu pelayaan dengan nilai A yakni kinerja Sangat Baik.

Diagram 3. 17 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi periode bulan Desember 2018



Sumber : Arsip Sub Bagian Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

Berdasarkan diagram 3.17, prosedur pelayanan menghasilkan jumlah nilai 182. Jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 56 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.25, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kedua, waktu pelayanan menghasilkan jumlah nilai 161 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 52 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.10, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.34.

Ketiga, biaya/tarif pelayanan menghasilkan jumlah nilai 173 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 53 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.26, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Keempat, produk spesifikasi jenis pelayanan menghasilkan jumlah nilai 168 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 52 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.23, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Kelima, kompetensi pelaksana menghasilkan jumlah nilai 165 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 50 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.30, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Keenam, perilaku pelaksana menghasilkan jumlah nilai 176 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 53 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.32, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.37.

Ketujuh, maklumat pelayanan menghasilkan jumlah nilai 171 dengan jumlah kuisisioner yang terisi sebanyak 55 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.11, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.35.

Kedelapan, penanganan pengaduan saran dan masukan menghasilkan jumlah nilai 183. Jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 55 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.33, nilai rata-rata tertimbang yang didaapat ialah 0.37.

Kesembilan, persyaratan pelayanan menghasilkan jumlah nilai 183 dengan jumlah kuisioner yang terisi sebanyak 56 dari 65 responden. Nilai rata-rata yang didapat ialah 3.27, nilai rata-rata tertimbang yang didapat ialah 0.36.

Hasil IKM Unit Pelayanan :

$$\textit{jumlah NRR tertimbang} \times 25$$

$$3.24 \times 25 = 81$$

Hasil penghitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta periode bulan Desember menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai B yakni kinerja Baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengolahan IKM pada bulan Januari sampai bulan Mei 2018, tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan mutu pelayanan dengan nilai “baik”. Namun pada bulan berikutnya yakni bulan Juni sampai bulan September dan November tingkat kepuasan meningkat menjadi “sangat baik”.

Akan tetapi tingkat kepuasan masyarakat kembali menurun pada bulan Oktober dan desember dengan mutu pelayanan yang mendapatkan nilai “baik”. Hal ini dikarenakan beberapa unsur pelayanan mendapatkan jumlah nilai yang tidak stabil per bulannya.

Berdasarkan hasil beberapa pendapat dalam wawancara dan data yang dikumpulkan oleh peneliti, maka didapati bahwa pelayanan antrian paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta mendapatkan nilai puas dari masyarakat. Dari 6 indikator efektivitas yang mendapatkan hasil yang baik adalah indikator efisiensi, fleksibilitas dan keunggulan.

Sedangkan dari hasil rekapitulasi pengolahan IKM dari bulan Agustus 2017 sampai dengan bulan Desember 2018 menunjukkan hasil yang signifikan. Kantor imigrasi kelas I Yogyakarta konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat pengguna layanan paspor telah mengerti dan memahami adanya inovasi antrian permohonan paspor secara online. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan paspor yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah termasuk kedalam kategori baik.

Berdasarkan hasil diatas, indikator kepuasan diperkuat oleh data dari Indeks Kepuasan Masyarakat periode bulan Agustus 2017 sampai dengan bulan Desember 2018 dan pendapat yang diberikan oleh 10 orang responden dengan 6 orang yang menilai puas dengan pelayanan antrian permohonan paspor secara online yang diberikan kanim yogyakarta dan 4 orang responden lainnya yang menilai pelayanan yang diberikan masih dibawah standar dan perlu adanya peningkatan kembali pada sumber daya manusia, waktu pelayanan dan kualitas paspor yang diterbitkan.