BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam penelitian ini mengumpulkan data primer dengan melalui penyebaran angket untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai pengaruh Sistem Informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung. Penyebaran angket disebarkan kepada 76 orang responden yang menjadi sampel dianggap dapat mewakili masyarakat yang membuat pra permohonan paspor melalui Sistem Informasi *e-paspor*. Berikut ini tabel data pribadi responden:

Tabel 4.1
Data responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	45	59.21%
Wanita	31	40.79%
Total	76	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan gambar di atas maka jumlah responden yang sebanyak 76 orang responden, diantaranya 45 orang responden sebesar 59.21% adalah laki-laki, hal ini diakibatkan karena laki-laki mendominasi untuk melakukan permohonan melalui sistem informasi *e-paspor*. Sedangkan 31 responden adalah perempuan dari jumlah keseluruhan 76 orang responden, sebesar 40.79%. Hal ini menunjukan bahwa pria lebih banyak menggunakan sistem informasi *e-paspor* untuk melakukan pembuatan permohonan paspor yang bertujuan untuk melakukan perjalanan keluar negeri.

Pengklasifikasian data responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan responden. Pengklasifikasian tersebut dilakukan agar peneliti dapat mengetahui masyarakat yang mengetahui Sistem Informasi *e-paspor* tersebut. Berikut ini pengklasifikasian responden berdasarkan usia dan pendidikan responden.

Tabel 4.2
Data responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 30	19	25%
31 – 35	12	15.79%
36 – 40	9	11.85%
41 – 45	18	23.68%
46- 50	11	14.47%
>50	7	9.21%
Total	76	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui usia terbanyak yang menjadi responden peneliti adalah sekitar 20 – 29 tahun sebesar 35% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa pada usia tersebut merupakan usia yang produktif bekerja, yang melakukan perjalanan keluar negeri.

Gambar 4.3
Data responden berdasarkan pendidikan responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	**0**	
SMA	5	6.58%
D1	25	33%
D3	15	19.74%
S1	17	22.37%
S2	14	18.42%
Total	76	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui data pribadi responden yang peneliti ambil. Responden terbanyak pada penelitian ini adalah pada pendidikan D1 sebanyak 25 orang responden dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Hal ini dikarenakan bahwa jenjang tamatan pada pendidikan D1 lebih banyak yang melakukan perjalanan keluar negeri untuk bekerja menjadi tenaga kerja Indonesia.

4.1 Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* di Kantor Imigrasi Bandung

Sistem Informasi *e-paspor* merupakan salah satu media elektronik yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung kepada masyarakat untuk pembuatan pra permohonan dan pengecekan status permohonan paspor secara *online*. Sistem Informasi *e-paspor* ini bertujuan untuk mengefektifkan dan mengefisienkan suatu pelayanan agar masyarakat merasa puas.

Penilaian terhadap hasil tanggapan responden dilakukan dengan cara pengklasifikasian terhadap jumlah skor responden. Berdasarkan jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk

setiap item pernyataan. Penentuan kriteria skor jawaban responden didasarkan pada presentase skor aktual terhadap skor ideal, skor aktual diperoleh dari tanggapan responden dan skor ideal adalah skor maksimum yang mungkin diperoleh dari 76 responden adalah 76 x 5 = 380. Presentase skor aktual terhadap skor ideal tersebut dijelaskan pada tabel pengklasifikasian. Kriteria yang digunakan dalam presentase skor item pernyataan yaitu: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang disusun berdasarkan presentase jumlah skor seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Kriteria penilaian presentase skor item pernyataan

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 - <36.00	Tidak Baik
2	36.01 – <52.00	Kurang Baik
3	52.01 – <68.00	Cukup
4	68.01 – <84.00	Baik
5	84.01 – <100	Sangat Baik

Narimawati (2007:84)

Tabel di atas merupakan kriteria penilaian presentase skor item pernyataan untuk jawaban responden dari angket yang telah disebarkan. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat kategori dari setiap pernyataan dalam jawaban angket. Berdasarkan tabel di atas apabila % jumlah skor dari 36.01 - < 52.00 maka termasuk pada kategori kurang baik. Sedangkan kategori baik % jumlah skor adalah dari 68.01 – 84.00 %.

4.1.1 *Hardware* (perangkat keras) yang terdapat di Kantor Imigrasi kelas I Bandung

Penggunaan *Hardware* (perangkat keras) yang terdapat di Kantor Imigrasi kelas I Bandung kepada masyarakat untuk mengakses Sistem Informasi, penyediaann fasilitas komputer dan printer. Berikut adalah tanggapan responden berdasarkan indikator komputer dan printer:

4.1.1.1 Penyediaan fasilitas komputer di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Komputer merupakan salah satu perangkat keras sebagai salah satu syarat berjalannya suatu Sistem Informasi. Penilaian masyarakat mengenai penyediaan fasilitas komputer yang terdapat di Kantor Imigrasi kelas I Bandung dapat peneliti jelaskan pada hasil obeservasi di lapangan dan hasil jawaban responden terhadap angket penelitian yang telah peneliti sebarkan pada 76 responden yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Masyarakat adalah responden yang peneliti pilih untuk pengguna Sistem Informasi *e-paspor*. Hasil tanggapan responden terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Tanggapan responden terhadap *hardware*
tentang penyediaan fasilitas Komputer
di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	31	40,79	155	84,74
2	Setuju	4	32	42,11	128	
3	Kurang setuju	3	13	17,11	39	
4	Tidak setuju	2	0	0	0	
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0	
			76	100	322	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat telihat bahwa tanggapan terhadap *hardware* (perangkat keras) tetang penyediaan fasilitas komputer pada 76 responden atau masyarakat, jika dilihat dari presentase jumlah skor tanggapan responden yang paling besar adalah 42,11% responden yang menjawab setuju. Hal ini dapat dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas komputer yang terdapat di Kantor Imigrasi tersebut baik dan membantu masyarakat untuk mengakses Sistem Informasi *e-paspor*. Berdasarkan kriteria penilaian presentase skor item pernyataan penyediaan fasilitas komputer termasuk dalam kategori sangat baik, sebesar 84.74% dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden.

4.1.1.2 Penyediaan Printer bagi Masyarakat Pengguna Sistem Informasi *e-paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Tanggapan responden terhadap *hardware* tentang penyediaan printer yang diberikan kantor Imigrasi kelas I Bandung dapat dilihat dari 76 orang responden yang menjawab terdapat 30 orang responden yang menjawab tidak setuju bahwa terdapat penyediaan printer di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Tabel 4.6
Tanggapan responden terhadap *hardware* tentang penyediaan printer bagi masyarakat pengguna Sistem Informasi di Kantor Imigrasi Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	2	2,63	10	48,42
2	Setuju	4	6	7,89	24	
3	Kurang setuju	3	26	34,21	78	
4	Tidak setuju	2	30	39,47	60	
5	Sangat tidak setuju	1	12	15,79	12	
			76	100	184	

Sumber: Hasil Penelitan tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan presentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 48.42%. hal ini dapat dijelaskan bahwa tanggapan terhadapa *hardware* tentang penyediaan printer di Kantor Imigrasi Bandung dalam kategori kurang baik artinya printer yang disediakan oleh Kantor Imigrasi belum memadai.

Penjelasan di atas dapat dijelaskan dari indikator-indikator tersebut tentang komputer dan printer yang mendapatkan jumlah presentase skor tertinggi adalah *hardware* tentang komputer sebesar 84.74%. Untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Akumulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator *Hardware*

No	Sub indikator	% skor	Kriteria
1	Komputer	84.74	Sangat baik
2	Printer	48.42	Kurang baik

Sumber: Hasil Penelitian tahun 2010

Tanggapan responden pada masing-masing indikator *hardware*, selanjutnya digambarkan dalam aspek *hardware* berdasarkan presentase akumulsai jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari kedua indikator. Jumlah skor aktual dan skor ideal yang diperoleh dari kedua sub indikator aspek *hardware* adalah:

Skor aktual = jumlah keseluruhan skor sub indikator

= 322 + 184

= 506

Skor ideal = skor tertinggi x $\sum$ item pertanyaan x $\sum$ responden

= 5 x 76 x 2

= 760

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar:

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{506}{760} \text{ X } 100\%$$

= 66.58%

Berdasarkan kriteria penilaian dari sub indikator komputer dan printer, maka fasilitas *hardware* (perangkat keras) yang disediakan di Kantor Imigrasi Bandung dari 76 responden, termasuk dalam kategori baik, artinya penyediaan Hardware atau perangkas keras yang disediakan oleh Kantor Imigrasi dapat membantu masyarakat untuk mengakses Sistem Informasi *e-paspor*.

4.1.2 *Software* (perangkat lunak) yang terdepat pada Sistem Informasi e-paspor

Software atau perangkat lunak dalam suatu Sistem Informasi merupakan hal yang paling penting, ini dikarenakan bahwa *software* merupakan pemprosesan data yang masuk untuk menghasilkan keluaran.

4.1.2.1 Program *e-paspor* untuk melakukan permohonan pembuatan paspor

Program *e-paspor* yang ditunjukan untuk membuat atau melakukan pra permohonan bagi yang akan membuat paspor dan pengecekan status paspor yang dibuat dapat efektif dibandingkan melakukan permohonan paspor secara manual.

Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui Sistem Informasi *e-paspor* tersebut.

Tabel 4.8
Tanggapan responden terhadap *software* tentang Program *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	15	19,74	75	76,32
2	Setuju	4	34	44,74	136	
3	Kurang setuju	3	26	34,21	78	
4	Tidak setuju	2	0	0	0	
5	Sangat tidak setuju	1	1	1	1	
			76	100	290	

Sumber: hasil penelitian Tahun 2010 (diolah)

Tanggapan responden terhadap program *e-paspor* dari 76 orang responden sebesar 44.47% menjawab setuju dan 34.42% menjawab kurang setuju. Hal ini berarti bahwa program *e-paspor* telah membantu untuk melakukan pra permohonan. Apabila dilihat dari presentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 76.32%, berdasarkan kriteria pelilaian maka program *e-paspor* tergolong baik. Berdasarkan kriteria tersebut dapat diartikan bahwa program Sistem Informasi *e-paspor* dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembuatan permohonan paspor.

4.1.2.2 Tampilan Sistem Informasi *e-paspor*

Tampilan yang terdapat di Sistem Informasi *e-paspor* dpat dikatakan termasuk dalam kategori baik, berdasarkan presentase jumlah skor tanggapan responen sebesar 63.68%. Hal ini dapat terlihat dari tanggapan responden yang menjawab kurang setuju atau netral sebanyak 27 orang responden dari total 76. Hasil tanggapan responden tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Tanggapan responden terhadap *software* tentang tampilan Sistem Informasi *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	9	11,84	45	63,68
2	Setuju	4	22	28,95	88	
3	Kurang setuju	3	27	35,53	81	
4	Tidak setuju	2	10	13,16	20	
5	Sangat tidak setuju	1	8	10,53	8	
			76	100	242	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasartan presentase skor tanggapan responden sebesar 63.68% maka tanggapan responden tentang tampilan Sistem Informasi *e-paspor* baik, artinya tampilan Sistem Informasi *e-paspor* tersebut memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mudah dipahami.

Penjelasan di atas dapat dijelaskan dari indikator-indikator tersebut tentang program dan tampilan yang mendapatkan jumlah presentase skor tertinggi adalah *software* tentang aplikasi sebesar 76.32% untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Akumulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator *Hardware*

No	Sub Indikator	% Skor	Kriteria
1	Program	76.32	Baik
2	Tampilan	63.68	Baik

Sumber: hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tanggapan responden pada masing-masing indikator *software*, selanjutnya digambarkan dalam aspek *software* berdasarkan presentase akumulsai jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari kedua indikator. Jumlah skor aktual dan skor ideal yang diperoleh dari kedua sub indikator aspek *software* adalah:

Skor aktual = 290 + 242

= 532

Skor ideal = 5 x 76 x 2

= 760

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar:

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{532}{760} \text{ X } 100\%$$

= 70%

Berdasarkan kriteria penilaian dari sub indikator program dan tampilan, maka *software* (perangkat lunak) yang terdapat dalam Sistem Informasi *e-paspor* dari 76 responden, termasuk dalam kategori baik maksudnya adalah *software* atau perangkat lunak yang terdapat dalam Sistem Informasi *e-paspor* telah memudahkan masayarakat dalam pembuatan permohonan paspor.

4.1.3. Prosedur untuk penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* di Kota Bandung

Sistem Informasi pada dasarnya dibuat untuk memudahan masyarakat dalam pendapatkan pelayanan. Akan tetapi keadaan dilapangan ada yang belum mengetahui tentang Sistem Informasi tersebut. Prosedur yang telah disediakan Kantor Imigrasi dapat dilihat dari sub indikator dibawah ini:

4.1.3.1. Aturan-aturan dalam menggunakan Sistem Informasi *e-paspor*

Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* dalam hal pelayanan ditujukan untuk mengefisienkan waktu. Suatu aturan yang terdapat di Sistem Informasi tersebut dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat.

Tabel 4.11
Tanggapan responden terhadap prosedur tentang aturan-aturan dalam penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	5	6,58	25	66,32
2	Setuju	4	28	36,84	112	
3	Kurang setuju	3	32	42,11	96	
4	Tidak setuju	2	8	10,53	16	
5	Sangat tidak setuju	1	3	3,95	3	
			76	100	252	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Presentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 66.32%, dan mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 32 orang. Berdasarkan kriteria penilaian maka aturan-aturan dalam penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* bermanfaat bagi masyarakat dan ntermasuk dalam kategori baik, artinya Kantor Imigrasi Bandung telah menyediakan aturan-aturan dalam penggunaan Sistem Informasi *e-paspor.*

4.1.3.2 Petunjuk dalam meangakses Sistem Informasi *e-paspor*

Pelayanan tentang pembutan pra permohonan pada Sistem Informasi *e-paspor* menjadikan pelayanan lebih cepat. Petunjuk yang disediakan kantor imigrasi bagi masyarakat untuk mngakses Sistem Informasi termasuk kategori baik, dengan total responden 76 orang responden dan yang menjawab setuju 35 orang responden. Hal ini dapat dijelaskan bahwa petujuk yang disediakan kantor

imigrasi bagi masyarkat dalam mengakses Sistem Informasi *e-paspor* membantu masyarakat. Berikut ini tabel tanggapan responden:

Tabel 4.12
Tanggapan responden terhadap prosedur tentang petunjuk yang disediakan untuk mengakses Sistem Informasi *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	15	19,74	75	76,84
2	Setuju	4	35	46,05	140	
3	Kurang setuju	3	25	32,89	75	
4	Tidak setuju	2	1	1	2	
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0	
			76	100	292	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan kriteria penilaian, maka tanggapan responden tentang petunjuk yang disediakan dalam mengakses Sistem Informasi dapat dikatakan baik dengan jumlah presentase skor sebesar 76.84%. Artinya petunjuk yang telah disediakan Kantor Imigrasi kepada masyarakat untuk mengakses Sistem Informasi *e-paspor* dapat mempermudah masayarakat dan membantu masyarakat.

Kedua indikator prosedur di atas tentang aturan dan petunjuk untuk mengakses sistem informasi yang mendapatkan presentase tertinggi adalah prosedur tentang aturan-aturan yang disediakan sebesar 76.84%. Akumulasi tanggapan responden pada indikator prosedur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13
Akumulasi tanggapan Responden berdasarkan Indikator Prosedur

no	**sub indikator**	**% skor**	**Kriteria**
1	Aturan	66.32	Baik
2	Petunjuk	76.84	Baik

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tanggapan responden pada masing-masing indikator prosedur selanjutnya digambarkan dalam aspek prosedur berdasarkan presentase akumulsai jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari kedua indikator. Jumlah skor aktual dan skor ideal yang diperoleh dari kedua sub indikator aspek prosedur adalah:

Skor aktual = 252 + 292

= 544

Skor ideal = 5 x 76 x 2

= 760

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar :

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{544}{760} \text{ X } 100\%$$

= 71.58%

Berdasarkan kriterian penilain dari sub indikator petunjuk dan aturan, maka prosedur yang terdapat dalam Sistem Informasi *e-paspor* dari 76 responden, termasuk dalam kategori baik, artinya prosedur yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Bandung telah dapat membantu maysarakat untuk mengakses Sistem Informasi *e-paspor*.

4.1.4. Pengguna pada Sistem Informasi *e-paspor*

Sistem Informasi *e-paspor* dapat berjalan apabila terdapat orang atau pengguna yang memakai dan mengoperasikan Sistem Informasi tersebut. Pengguna pada Sistem Informasi *e-paspor* tersebut dapat dijelaskan pada indikator dibawah ini.

4.1.4.1 Pembuat Sistem Informasi *e-paspor*

Pembuatan Sistem Informasi *e-paspor* dimkasudkan untuk memberikan pelayanan kepada masayarakat. Melakukan pelayanan melalui Sistem Informasi *e-paspor* menjadikan suatu pelayanan lebih efisien.

Tabel 4.14
Tanggapan responden terhadap pengguna (orang) tentang pembuat Sistem Informasi *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	13	17,11	65	73,16
2	Setuju	4	31	40,79	124	
3	Kurang setuju	3	25	32,89	75	
4	Tidak setuju	2	7	9,21	14	
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0	
			76	100	278	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa presentasi tanggapan responden terhadap pengguna (orang) tentang pembuat Sistem Informasi *e-paspor* senilai 73.16% dengan jawaban terbanyak adalah setuju sebanyak 31 orang responden. Dari 76 orang responden. Berdasarkan presentase tersebut maka dapat dijelaskan bahwa pembuat Sistem Informasi baik, artinya orang yang membuat Sistem Informasi *e-paspor* adalah orang yang ahli dalam bidang tersebut.

4.1.4.2 Pemrosesan data pembuatan pra permohonan melalui Sistem Informasi *e-paspor.*

Pemrosesan data pada Sistem Informasi yang dilakukan oleh petugas yang berwenang yang mengelola Sistem Informasi *e-paspor* tersebut menghasilkan data yang akurat. Berdasarkan presentase tanggapan responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 36 orang responden sedangkan 25 orang responden menjawab setuju. Presentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 68.42% yang masuk dalam kategori baik. Presentase jumlah skor tanggapan responden dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Tanggapan responden terhadap pengguna tentang pemrosesan data pada pra permohonan melalui Sistem Informasi *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	8	10,53	40	68,42
2	Setuju	4	25	32,89	100	
3	Kurang setuju	3	36	47,37	108	
4	Tidak setuju	2	5	6,58	10	
5	Sangat tidak setuju	1	2	2,63	2	
			76	100	260	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan indikator dari pembuat dan pemrosesan data di atas, maka yang mendapatkan jumlah presentase skor paling tinggi adalah 73.16% adalah pembuatan Sistem Informasi *e-paspor*. Berdasarkan presentase skor tanggapan responden maka pemrosesan data dalam pembuatan permohonan melalui Sistem Informasi *e-paspor* termasuk dalam kategori baik, artinya data yang dimasukan oleh masyarakat dalam melakukan pembuatan pra permohonan melalui Sistem Informasi *e-paspor* sudah akurat dan sesuai dengan data yang dimasukan oleh pemohon tersebut sehingga dapat diproses menjadi suatu keluaran.

Tabel 4.16
Akumulasi Tanggapan Responden berdasarkan Indikator Pengguna (orang)

No	Sub Indikator	% skor	Kriteria
1	Pembuat	73.16	Baik
2	Pemrosesan data	68.42	Baik

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan uraian dan tabel tersebut, tanggapan responden pada masing-masing indikator pengguna selanjutnya dibuat gambaran aspek pengguna berdasarkan presentase akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari kedua sub indikator tersebut.

Skor aktual = 278 + 260

= 538

Skor ideal = 5 x 76 x 2

= 760

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar:

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{538}{760} \text{ X } 100\%$$

= 70.79%

Berdasarkan kriterian penilain dari sub indikator pembuat dan pemroses data, maka pengguna (orang) pada Sistem Informasi *e-paspor* dari 76 responden,

termasuk dalam kategori baik, artinya pengguna atau orang pada Sistem Informasi *e-paspor* telah membantu dalam pemprosesan data masyarakat dalam membuat pra permohonan melalui Sistem Informasi *e-paspor*.

4.1.5 Data Base pada Sistem Informasi *e-paspor*

Database dalam suatu Sistem Informasi merupakan hal yang penting. Data base digunakan untuk pengolahan data dalam suatu aplikasi. Tanggapan responden pada indikator data base sebagai berikut:

4.1.5.1 Pemasukan data permohonan ke Sistem Informasi *e-paspor* Data Pemohon

Data yang dimasukan ke dalam Sistem Informasi merupakan data yang syah dan akan diproses oleh program database tersebut untuk menghasilkan sebuah pengeluaran demi mencapai tujuan. Berikut ini adalah tabel presentese tanggapan responden sejumlah 76 orang responden:

Tabel 4.17
Tanggapan responden terhadap Data Base tentang pemasukan data pemohon pada Sistem Informasi *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	2	2,63	10	68,42
2	Setuju	4	34	44,74	136	
3	Kurang setuju	3	35	46,05	105	
4	Tidak setuju	2	4	5,26	8	
5	Sangat tidak setuju	1	1	1,32	1	
			76	100	260	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa presentase tanggapan responden pada sub indikator data sebesar 68.42% dari 76 responden, yang menjawab terbanyak adalah 35 orang responden yang menjawab kurang setuju. Berdasarkan kriteria penilaian maka data yang dimasukan pada Sistem Informasi *e-paspor* termasuk pada kategori baik, Artinya pemasukan data yang diproses telah sesuai dengan data yang dimasukan masyarakat melaui Sistem Informasi *e-paspor*.

4.1.5.2 Penggunaan *username* pada tampilan Sistem Informasi *e-paspor*

Penggunaan *username* dilakukan untuk mengetahui data yang bisa menjadi informasi atau mendapatkan data yang masyarakat butuhkan. Tanggapan responden pada penggunaan *username* dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.18
Tanggapan responden terhadap data base tentang penggunaan *username* pada Sistem Informasi *e-paspor*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	1	1,32	5	70,26
2	Setuju	4	39	51,32	156	
3	Kurang setuju	3	34	44,74	102	
4	Tidak setuju	2	2	2,63	4	
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0	
			76	100	267	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Presentase jawaban setuju pada sub indikator ini sebesar 51.32% sebanyak 39 orang responden menjawab setuju dari 76 orang responden. Masyarakat menilai bahwa penggunaan *username* telah terdapat pada sistem informasi *e-paspor*. Presentase skornya tanggapan responden adalah 70.26%. Berdasarkan

hasil pengolahan data maka tanggapan responden pada penggunaan *username* termasuk pada kategori baik, artinya penggunaan *username* dalam Sistem Informasi *e-paspor* dapat memberikan keamanan pada suatu data.

4.1.5.3 Jaringan Sistem Informasi *e-paspor* dilakukan secara *online*

Jaringan *online* pada suatu Sistem Informasi sangat bermanfaat bagi masyarakat. Sistem Informasi *e-paspor* dapat diakses secara *online*, ini dimaksudkan agar setiap masyarakat dapat melakukan pelayanan dimana saja berada.

Tabel 4.19
Tanggapan responden terhadap *database* tentang jaringan Sistem Informasi *e-paspor* dilakukan secara *online*

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	31	40,79	155	83,42
2	Setuju	4	27	35,53	108	
3	Kurang setuju	3	18	23,68	54	
4	Tidak setuju	2	0	0	0	
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0	
			76	100	317	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tanggapan responden terhadap jaringan Sistem Informasi *e-paspor* dari 76 orang responden sebesar 40.79% menjawab sangat setuju dan 35.53% menjawab setuju. Apabila dilihat dari presentase jumlah skor tanggapan responden sebesar 83.42%, berdasarkan kriteria penilaian maka jaringan tergolong sangat baik. Hal ini berarti bahwa jaringan Sistem Informasi *e-paspor* dapat diakses secara online dan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat, serta masyarakat juga terbantu.

Berdasarkan ketiga indikator di atas maka dapat diketahui skor yang paling tertinggi adalah 83.42% pada indikator jaringan Sistem Informasi. Akumulasi ketiga indikator tersebut dapat digambarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Akumulasi Tanggapan Responden berdasarkan Indikator Data Base

no	sub indikator	% skor	Kriteria
1	Data	68.42	Baik
2	Sistem	70.26	Baik
3	User	83.42	Sangat baik

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan uraian dan tabel di atas, tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya dibuat gambaran aspek database berdasarkan presentase akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari ketiga sub indikator tersebut.

Skor aktual = 260 + 267 + 317

= 844

Skor ideal = 5 x 76 x 3

= 1140

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar :

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{844}{1140} \text{ X } 100\%$$

= 74.04%

Indikator sistem informsi e-papspor yang terdiri dari *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), prosedur, pengguna (orang) dan database dari 76 responden, yang mendapatkan jumlah presentase tertinggi adalah pada indikator data base sebesar 74.04%, akan tetapi dari keseluruhan indikator termasuk dalam kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21
Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*

No	Indikator	% Skor	Kriteria
1	*Hardware*	66.58	Baik
2	*Software*	70	Baik
3	Prosedur	71.58	Baik
4	Pengguna	70.79	Baik
5	Database	74.04	Baik

Akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari 11 item pernyataan kemudian disusun kriteria penilain untuk variabel X yaitu penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* berdasarkan kriteria akumulasi jumlah skor jawaban responden pada rentang antara skor maksimal dan skor minimum, dimana skor maksimu yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 5 x 11 x 76 = 4180 (hal ini terjadi apabila semua responden memilih kategori sangat setuju), dan skor minimum yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 1 x 11 x 76= 836 (apabila semua responden menjawab sangat tidak setuju dari 11 item pernyataan)

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*. Apabila diklasifikasikan menjadi lima tingkatan maka rentang skor antara tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai skor minimum : 1 x 11 x 76 = 836

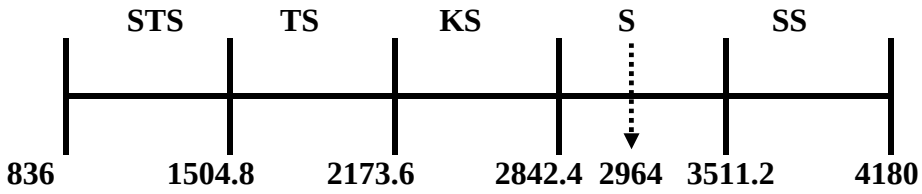
Nilai skor maksimum : 5 x 11 x 76 = 4180

Range : 4180 – 836 = 3344

Jenjang range : 3344 : 5 = 668.8

Kategori akumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 11 butir pernyataan mengenai Sistem Informasi *e-paspor* dalam bentuk garis kontum sebagai berikut:

Gambar 4.1
Garis kontinum untuk penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*



Jumlah skor tanggapan responden pada 11 butir pernyataan pada variabel penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* adalah 506 + 532 + 544 + 538 + 844 = 2964. Jumlah tersebut terletak pada garis antara 2842.4 dan 3511.2 dalam kategori setuju. Maka sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* di Kantor Imigrasi Bandung. Berdasarkan kategori tersebut maka dapat dikatahan bahwa penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* dapat menbantu masyarakat dalam pembuatan pra permohonan paspor.

4.2 Pelayanan Publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Pemberian pelayanan publik tentang keimigrasian dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik diantaranya terdapat sistem pelayanan, kultur pelayanan dan sumber daya manusia itu sendiri.

Penilaian pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung dapat dilihat dari penelitian yang peneliti lakukan berdasarkan pengumpulan data melalui penyebaran angket yang terdiri dari 25 pernyataan tentang pelayanan publik kepada 76 orang responden.

4.2.1 Sistem Pelayanan Tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Sistem pelayanan pada suatu instansi pemerintahan dinilai cukup penting ini dikarenakan dapat menilai baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

4.2.1.1 Pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pemberian layanan yang maksimal. Instansi pemerintahan dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Tabel 4.22
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian pelayanan yang maksimal tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	4	5,26	20	65,26
2	Setuju	4	28	36,84	112	
3	Kurang setuju	3	32	42,11	96	
4	Tidak setuju	2	8	10,53	16	
5	Sangat tidak setuju	1	4	5,26	4	
			76	100	248	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tabel di atas menjelaskan bahwa tanggapan responden pada indikator pemberian pelayanan yang maksimal menghasilkan presentase skor sebesar 65.26% masuk dalam kategori baik, dari 76 orang responden. Menjawab kurang setuju sebesar 42.11%. Berdasarkan kategori tersebut dapat diartikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat tentang keimigrasian.

4.2.1.2 Standarisasi sistem pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Pelayanan memiliki standarisasi yang diterapkan disuatu instansi. Penetapan standarisasi tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sesuai dengan hal itu maka dapat diketahui bahwa presentase tanggapan responden mengenai standarisasi pelayanan tentang keimigrasian di Kantor Imigrasi yang menjawab setuju dan kurang setuju mempunyai presentase yang sama yaitu sebesar 31.58%. Presentase skor tanggapan responden pada sub indikator ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.23
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang standarisasi pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	12	15,79	60	66,84
2	Setuju	4	24	31,58	96	
3	Kurang setuju	3	24	31,58	72	
4	Tidak setuju	2	10	13,16	20	
5	Sangat tidak setuju	1	6	7,89	6	
			76	100	254	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tanggapan responden pada indikator sistem pelayanan tentang standarisasi pelayanan mendapatkan presentase skor sebesar 66.84% dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian tanggapan responden tentang standarisasi pelayanan termasuk dalam kategori baik, artinya pelayanan yang diberikan pada masyarakat telah memenuhi standar pelayanan yang baik bagi masyarakat tentang keimigrasian di Kota Bandung.

4.2.1.3 Pemberian ganti rugi terhadap Pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Pelayanan yang diharpkan masyarakat adalah pelayanan yang sangat membantu masayarakat. Apabila suatu pelayanan yang dierikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan yang diharpan, terkadang masayarakat ingin mendapatkan ganti rugi dalam yang mengakibatkan pelayanan tersebut tidak sesuai.

Tabel 4.24
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian ganti rugi apabila suatu pelayanan tidak sesuai tentang keimigrasian

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	2	2,63	10	57,89
2	Setuju	4	18	23,68	72	
3	Kurang setuju	3	32	42,11	96	
4	Tidak setuju	2	18	23,68	36	
5	Sangat tidak setuju	1	6	7,89	6	
			76	100	220	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa skor responden yang menjawab kurang setuju pada sub indikator tersebut sebesar 42.11% dari jumlah 76 responden. Berdasarkan presentase skor tanggapan responden pemberian ganti rugi kepada masyarakat apabila suatu pelayanan yang diberikan tidak sesuai sebesar 57.89% dan masuk dalam kategori kurang. Hal ini dapat diartikan bahwa Kantor Imigrasi belum memberikan ganti rugi kepada masyarakat jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai.

4.2.1.4 Pemberian jaminan kepada masyarakat dalam Pelayananan tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Masyarakat mengharapkan apabila masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik maka instansi tersebut memberikan jaminan untuk kepuasan masyarakat. Berikut ini tabel tanggapan responden tentang pemberian jaminan:

Tabel 4.25
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian jaminan tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	1	1,32	5	61,05
2	Setuju	4	25	32,89	100	
3	Kurang setuju	3	32	42,11	96	
4	Tidak setuju	2	13	17,11	26	
5	Sangat tidak setuju	1	5	6,58	5	
			76	100	232	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa presentase tanggapan responden pada jawaban kurang setuju sebanyak 42.11% dari 76 orang responden. Sedangkan presentase skor jawaban tanggapan responden sebesar 61.05%, yang termasuk

pada kriterian baik, artinya masyarakat mendapatkan jaminan tentang pelayanan keimigrasian.

4.2.1.5 Pemberian pelayanan yang baik tentang keimigrasian di Kota Bandung

Pelayanan publik yang optimal yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Imigrasi mengenai keimigrasiaan termasuk pada kategori baik, bersddasarkan presentase skor tanggapan responden sebesar 60.26%. Hal ini dapat terlihat darintanggapan responden yang menjawab setuju 38.16% dan 34.21% menjawab kurang setuju dari 76 orang responden.

Tabel 4.26
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pemberian pelayanan yang baik tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	0	0,00	0	60,26
2	Setuju	4	29	38,16	116	
3	Kurang setuju	3	26	34,21	78	
4	Tidak setuju	2	14	18,42	28	
5	Sangat tidak setuju	1	7	9	7	
			76	100	229	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas yang menjawab tidak setuju sebanyak 14 orang dari total keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Hasil tanggapan responden tersebut mengidentifikasikan bahwa Kantor Imigrasi telah memeberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4.2.1.6 Penindak Lanjutan Keluhan dari Masyarakat oleh Kantor Imigrasi tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Keluhan biasanya terjadi karena pemberian pelayanan yang didapat masyarakat kurang memuaskan. Presentase skor tanggapan responden tentang penindak lanjutan keluhan dari masyarakat oleh Kantor Imigrasi sebanyak 65%. Berikut ini adalah tabel tanggapan responden tentang penindak lanjutan keluhan:

Tabel 4.27
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang penindak lanjutan keluhan dari masyarakat tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	1	1,32	5	65
2	Setuju	4	34	44,74	136	
3	Kurang setuju	3	28	36,84	84	
4	Tidak setuju	2	9	11,84	18	
5	Sangat tidak setuju	1	4	5,26	4	
			76	100	247	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan kriteria penilaian maka peninjak lanjutan keluhan yang diberikan kantor imigrasi termasuk dalam kategori baik. Apabila dilihat dari proposisi tanggapan responden, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 34 orang responden dari keseluruhan responden sebesar 76 orang responden sebesar 44.74%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 1 orang responden. Berdasarkan kriteria di atas dapat dijelaskan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Bandung telah melakukan penindak lanjutan keluhan dari masyarakat.

4.2.1.7 Pengawasan kegiatan pelayanan oleh Pejabat terkait tentang keimigrasian di Kota Bandung

Pernyataan ketujuh dari indikator sistem pelayanan adalah pengawasan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pejabat terkait dalam hal pelayanan keimigrasian di Kota Bandung. Pernyataan tersebut dilihat dari tanggapan responden, mayoritas responden menjawab setuju dan kurang setuju dengan presentase yang sama sebesar 35,53% dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden.

Tabel 4.28
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang pengawasan pelayanan mengenai pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	8	10,53	40	66,58
2	Setuju	4	27	35,53	108	
3	Kurang setuju	3	27	35,53	81	
4	Tidak setuju	2	10	13,16	20	
5	Sangat tidak setuju	1	4	5,26	4	
			76	100	253	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan presentase skor tanggapan responden tersebut presentase skor tanggapan responden sebesar 66.58% dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Apabila dilihat dari kriteria penilaian maka indikator sistem pelayanan tentang pengawasan pelayanan mengenai pelayanan keimigrasian di Kota Bandung termasuk dalam kategori baik, artinya Kantor Imigrasi telah melakukan pengawasan terhadap aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentang keimigrasian.

4.2.1.8 Kebebasan Mayarakat dalam memilih Sistem Pelayanan tentang Keimigrasian

Indikator berikutnya adalah kebebasan masyarakat memilih sistem pelayanan. Berdasarkan penyebaran angket maka dihasilkan presentase skor tanggapan responden sebesar 63.95% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Apabila dibuat tabel hasil tanggapan responden pada indokator kebebasan masyarakat dalam memilih sistem pelayanan dapat dilihat seperti dibawah ini:

Tabel 4.29
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang kebebasan masyarakat memilih sistem pelayanan dalam pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	8	10,53	40	63,95
2	Setuju	4	22	28,95	88	
3	Kurang setuju	3	29	38,16	87	
4	Tidak setuju	2	11	14,47	22	
5	Sangat tidak setuju	1	6	7,89	6	
			76	100	243	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Apabila dilihat dari tabel di atas maka presentase tanggapan responden pada kebebasan masyarakat mayoritas menjawab kurang setuju sebesar 38.16% dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilain maka dapat dijelaskan bahwa kebebasan masyarakat dalam memilih sitem pelayanan baik, artinya masyarakat dapat memilih sistem pelayanan yang masyarakat inginkan.

4.2.1.9 Pemilihan Aparatur dalam Pemberian Pelayanan Keimigrasian di Kota Bandung

Pemilihan aparatur dalam suatu pelayanan dapat bepengaruh terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pernyaataan kesembilan dari enam belas pernyatan tentang sistem pelayanan adalah pemilihan aparatur dalam memberikan pelayanan. Tanggapan responden mengenai indikator tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.30
Tanggapan responden terhadap sistem pelayana tentang pemilihan aparatur dalam memberikan pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	10	13,16	50	68,95
2	Setuju	4	31	40,79	124	
3	Kurang setuju	3	21	27,63	63	
4	Tidak setuju	2	11	14,47	22	
5	Sangat tidak setuju	1	3	3,95	3	
			76	100	262	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan responden terbanyak menjawab setuju sebesar 40.79% dari responden keseluruhan sebanyak 76 orang responden. Sedangkan presentase skor tanggapan responden sebesar 68.95% dari jumlah responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilian maka indikator tersebut termasuk dalam kategori baik, artinya dalam pelayanan keimigrasian masayarakat dapat memilih aparatur dalam pemberian pelayanan.

4.2.1.10 Penyediaan saranan informasi tentang keimigrsian di Kota Bandung

Sarana iniformasi sangat dibutukan oleh masyarakat, ini dikarenakan apabila masyarakat tidak pengetahui prosedur pelayanan yang akan mayarakat lakukan maka masyarakat dapat bertanya atau mendapatkan informasi yang diinginkan.

Tabel 4.31
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang penyediaan sarana informasi bagi masyarakat mengenai keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	2	2,63	10	70,26
2	Setuju	4	41	53,95	164	
3	Kurang setuju	3	29	38,16	87	
4	Tidak setuju	2	2	2,63	4	
5	Sangat tidak setuju	1	2	2,63	2	
			76	100	267	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang responden dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Sehingga menghasilkan presentase sebanyak 53.95%. dilihat dari tabel di atas maka presentase skor tanggapan responden sebesar 70.26%, jika dilihat dari kriteria penilaian maka penyediaan sarana informasi bagi masayarakat termasuk pada kategori baik, artinya telah terdapat sarana informasi bagi masyarakat tentang keimigrasian di Kota Bandung.

4.2.1.11 Persaingan aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Indikator kesebelas dari sistem pelayanan adalah persaingan antar aparatur dalam memberikan pelayanan. Persaingan tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masayarakat. Indikator tersebut menghasilkan presentase skor sebesar 68.68% dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden.

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Terhadap Sistem Pelayanan tentang Persaingan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Keimigrsian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	10	13,16	50	68,68
2	Setuju	4	28	36,84	112	
3	Kurang setuju	3	27	35,53	81	
4	Tidak setuju	2	7	9,21	14	
5	Sangat tidak setuju	1	4	5,26	4	
			76	100	261	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan kriteria penilain maka persaingan aparatur dalam memberikan pelayanan termasuk pada kategoti baik. Berdasarkan kategori penilaian tersebut dapat dijelaskan bahwa terdapat persaingan antar aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian kepada masyarakat.

4.2.1.12 Tolak Ukur pemberi pelayanan dalam menyelengarakan pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

Pernyataan kedua belas dari indikator sistem pelayanan adalah tolah ukur pemberi pelayanan dalam pemberikan pelayanan keimigrasian di Kota Bandung. Berdasarkan penyebaran angket yang telah dilakukan maka menghasilkan tanggapan responden sebahai berikut:

Tabel 4.33
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang tolak ukur pemberi pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	19	25,00	95	74,74
2	Setuju	4	30	39,47	120	
3	Kurang setuju	3	16	21,05	48	
4	Tidak setuju	2	10	13,16	20	
5	Sangat tidak setuju	1	1	1,32	1	
			76	100	284	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Apabila dilihat dari tabel tanggapan responden di atas maka sebagian besar menjawab setuju sebanyak 30 orang responden dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden dan besarnya presentase sebesar 39.47%. Presentase skor tanggapan responden pada indikator tolak ukur pemberi pelayanan sebesar 74.74%, yang masuk pada kategori baik, artinya telah terdapatnya tolak ukur antara pemberi pelayanan atau aparatur itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang Keimigrasian di Kota Bandung.

4.2.1.13 Kerjasama antara Kantor Imigrasi Bandung dengan Pihak swasta dalam hal penyelenggaraan pelayanan tentang keimigrasian

Pernyataan ketiga belas yaitu kerjasama Kantor Imigrasi Bandung dengan pihak swasta dalam hal penyelenggaraan pelayanan tentang keimigrasian dapat dilihat dari presentase jumlah skor tanggapan responden sebanyak 74.21%. Berdasarkan pada kriteria penilaian maka kerjasama antara Kantor imigrasi dengan pihak swasta termasuk dalam kategori baik. Artinya adanya kerjasama

antara pihak swasta dan pemerintah dalam hal pelayanan publik tentang keimigrasian.

Tabel 4.34
Tanggapan Responden terhadap Sistem Pelayanan tentang Kerjasama antara Kantor Imigrasi Bandung dengan pihak swasta dalam hal penyelenggaraan pelayanann tentang keimigrasian.

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	16	21,05	80	74,21
2	Setuju	4	29	38,16	116	
3	Kurang setuju	3	26	34,21	78	
4	Tidak setuju	2	3	3,95	6	
5	Sangat tidak setuju	1	2	2,63	2	
			76	100	282	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Apabila dilihat dari tabel tanggapan responden di atas, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 38.16% dari total responden sebanyak 76 orang responden. Sedangkan responden yang paling sedikit menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang responden dari keseluruhan responden.

4.2.1.14 Sistem penggajian berdasarkan prestasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sistem penggajian kepada aparatur berdasarkan prestasi dalam memberikan pelayanan dapat memotivasi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masayarakat yang lebih optimal.

Tabel 4.35
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang sistem penggajian berdasarkan prestasi pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	15	19,74	75	68,42
2	Setuju	4	25	32,89	100	
3	Kurang setuju	3	19	25,00	57	
4	Tidak setuju	2	11	14,47	22	
5	Sangat tidak setuju	1	6	7,89	6	
			76	100	260	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Dilihat dari tanggapan responden pada indikator penggajian berdasarkan prestasi menghasilkan jumlah presentase skor tanggapan responden sebesar 68.42% dari 76 orang responden. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang dari 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian sistem penggajian berdasarkan prestasi dinilai baik, arinya adanya sistem penggajian bagi aparatur yang berprestasi dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung.

4.2.1.15 Sistem kerja kotrak bagi aparatur dalam pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Pernyataan kelima belas dari indikator sistem pelayanan yaitu sistem kerja kontrak bagi pegawa dalam pelayananan. Jumlah presentase tanggapan responden pada indikator tersebut sebesar 63.95% dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Tanggapan responden pernyataan sistem keja kontrak bagi aparatur dapat dilihat panda tabel berikut ini:

Tabel 4.36
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang sistem kerja kontrak bagi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	6	7,89	30	63,95
2	Setuju	4	25	32,89	100	
3	Kurang setuju	3	29	38,16	87	
4	Tidak setuju	2	10	13,16	20	
5	Sangat tidak setuju	1	6	7,89	6	
			76	100	243	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Apabila dilihat dari tabel tanggapan responden di atas, maka sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 29 orang responden dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden dengan presentase 38.16%. jumlah presentase skor tanggapan responden adalah 63.95%, apabila dilihat pada kriteria penilaian maka sistem kerja kontrak bagi aparatur termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan kategori tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat sistem kerja kontrak bagi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan tentang keimigrasian.

4.2.1.16 Perhatian aparatur kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. tentang Keimigrasian

Perhatian aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat dibutukan, ini ditujukan agar aparatur dapat mengetahui yang diinginkan oleh masyarakat. Berikut ini adalah tabel tanggapan responden tentang perhatian aparatur kepada masyarakat:

Tabel 4.37
Tanggapan responden terhadap sistem pelayanan tentang perhatian aparatur kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	15	19,74	75	76,32
2	Setuju	4	35	46,05	140	
3	Kurang setuju	3	24	31,58	72	
4	Tidak setuju	2	1	1	2	
5	Sangat tidak setuju	1	1	1	1	
			76	100	290	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah presentase skor pada pernyataan perhatiaan aparatur kepada masyarakat sebesar 76.32% dari jumlah keseluruhan responden sebesar 76 orang responden, dengan demikian perhatian aparatur kepada masyarakat termasuk dalam kategori baik, artinya masyarakat merasakan perhatian yang diberikan aparatur dalam memberikan pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung.

Berdasarkan keenam belas indikator di atas, yang mendapatkan jumlah presentase skor tertinggi adalah sebesar 76.32% pada indikator perhatian aparatur kepada masyarakat dalam hal pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut ini adalah akumulsai tabel tanggapan responden.

Tabel 4.38
Akumulasi tanggapan responden berdasarkan indikator Sistem Pelayanan

No	Sub Indikator	% Skor	Kriteria
1	Pemberian pelayanan yang maksimal	65.26	Baik
2	Standarisasi sistem pelayanan	66.84	Baik
3	Pemberian ganti rugi	57.84	Kurang
4	Jaminan yang diberikan	61.05	Baik
5	Pemberian pelayanan yang baik	60.26	Baik
6	Penindak lanjutan keluhan	65	Baik
7	Pengawasan kegiatan pelayanan	66.58	Baik
8	Kebebasan masysarakat memilih sistem pelayanan	63.95	Baik
9	Pemilihan aparatur	68.95	Baik
10	Penyediaan sarana informasi	70.26	Baik
11	Persainganan aparatur dalam memberikan pelayanan	68.68	Baik
12	Tolak ukur pemberi pelayanan	74.74	Baik
13	Kerjasama antara pemerintah dengan pihak swasta	74.21	Baik
14	Sistem penggajian berdasarkan prestasi	68.42	Baik
15	Sistem kerja kontrak bagi aparatur	63.95	Baik
16	Perhatian aparatur kepada masyarakat	76.32	Baik

Berdasarkan uraian dan tabel diats, tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya dibuat gambaran aspek sistem pelayanan berdasarkan presentase akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari keenam belas sub indikator tersebut.

Skor aktual = 248 + 254 + 220 + 232 +229 +247 + 253 + 243 + 262 +267 + 261 +
284 + 282 + 260 + 243+290

= 3791

Skor ideal = 5 x 76 x 16

= 6080

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar :

$$\frac{\text{Skor actual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{3791}{6080} \text{ X } 100\%$$

= 62.35%

Berdasarkan kriteria penilaian, maka sistem pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung berdasarkan keenam belas sub indikator resebut termasuk dalam kategori baik. Artinya pemberian pelayanan tentang keimigrasian sudah dapat memenuhi sesuai dengan sistem pelayanan.

4.2.2 Kultur Pelayanan dalam pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Kultur pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan tentang keimigrasian meliputi profesionalisme, kerjasama, keselarasan, keseimbangan dan kesejahteraan aparatur dalam memberikan pelayanan.

4.2.2.1 Profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Pernyataan pertama dari aspek kultur pelayanan yaitu mengenai profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 76 orang responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 29 orang responden, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 11.84%.

Tabel 4.39
Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayan tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	5	6,58	25	63,16
2	Setuju	4	29	38,16	116	
3	Kurang setuju	3	24	31,58	72	
4	Tidak setuju	2	9	11,84	18	
5	Sangat tidak setuju	1	9	11,84	9	
			76	100	240	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Jumlah presentase skor dari pernyataan tersebut sebesar 63,16% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian maka profesinalisme aparatur dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori baik, artinya aparatur telak memperikan pelayanan dengan profesional.

4.2.2.2 Kerjasama antar aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrsasian di Kota Bandung

Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang kerjasama antar aparatur dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari 76 orang responden yang menjawab setuju terdapat 28 orang, sebesar 36,84%. Berikut ini adalah hasil tanggapan responden dari sub indikator kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan:

Tabel 4.40
Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	15	19,74	75	76,05
2	Setuju	4	32	42,11	128	
3	Kurang setuju	3	28	36,84	84	
4	Tidak setuju	2	1	1	2	
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0	
			76	100	289	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah presentase skor tanggapan responden pada item pernyataan kerjasama antara aparatur sebesar 76.05% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian maka kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan termasuk pada kategori baik. Kategori baik tersebut dapat diartikan bahwa aparatur telah melakukan kerjasama dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian kepada masyarakat agar suatu pelayanan dapat berjalan efektif.

4.2.2.3 Kesejahteraan aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Pernyataan ketiga dari aspek kultur pelayanan yaitu mengenai kesejahteraan aparatur dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 76 orang responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 25 orang responden sebesar 32.89%. Berikut ini adalah tabel hasil tanggapan responden.

Tabel 4.41
Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang kesejahteraan aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	21	27,63	105	74,21
2	Setuju	4	25	32,89	100	
3	Kurang setuju	3	20	26,32	60	
4	Tidak setuju	2	7	9,21	14	
5	Sangat tidak setuju	1	3	3,95	3	
			76	100	282	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tanggapan responden dapat dijelaskan bahwa jumlah presentase skor dari pernyataan tersebut sebesar 74.21% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian maka profesinalisme aparatur dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori baik, artinya adanya kesejahteraan pada setiap aparatur dalam memberikan pelayanan tentang Keimigrasian di Kota Bandung.

4.2.2.4 Keseimbangan antara aparatur dan masyarakat dalam pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang keimbangan antar aparatur dan nasyarakat dalam pelayanan tentang keimigrasian dari 76 orang responden yang menjawab setuju terdapat 28 orang, sebesar 36,84%. Berikut ini adalah hasil tanggapan responden dari sub indikator kerjasama antara aparatur dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.42
Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang keseimbangan antara aparatur dan masyarakat dalam pelayanan tentang keimigrasian

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	12	15,79	60	70,26
2	Setuju	4	28	36,84	112	
3	Kurang setuju	3	25	32,89	75	
4	Tidak setuju	2	9	11,84	18	
5	Sangat tidak setuju	1	2	2,63	2	
			76	100	267	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah presentase skor tanggapan responden pada item pernyataan keseimbangan antar aparatur dan masyarakat sebesar 70.26% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian maka keseimbangan antar aparatur pada kategori baik. Berdasarkan kriteria tersebut dapat dijelaskan bahwa keseimbangan antara aparatur dan masyarakat dalam pelayanan tentang keimigrasian sudah seimbang.

4.2.2.5 Keselarasan dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Keselarasan aparatur dalam memberikan pelayanan dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan dapat menghasilkan kepuasan pada maysarakat dan bertujuan untuk menjadikan pelayanan yang baik dan lebih cepat. Berikut ini adalah tanggapan responden tentang keselarasan dalam memberikan pelayanan:

Tabel 4.43
Tanggapan responden terhadap kultur pelayanan tentang keselarasan dalam memberikan pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	9	11,84	45	68,95
2	Setuju	4	29	38,16	116	
3	Kurang setuju	3	29	38,16	87	
4	Tidak setuju	2	5	6,58	10	
5	Sangat tidak setuju	1	4	5,26	4	
			76	100	262	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan kelima indikator di atas, yang mendapatkan jumlah presentase skor tertinggi adalah sebesar 76.32% pada indikator kerjasama antara aparatur dan masyarakat dalam hal pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tabel diatas menyimpulkan bahwa presentase jumlah skor tanggapan responden pada indikator keselarasan sebesar 68.95%, termasuk pada kategori baik. Berdasarkan kategori tersebut dapat dijelaskan bahwa terdapat keselarasan antara aparatur dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung. Berikut ini adalah akumulsai tabel tanggapan responden:

Tabel 4.44
Akumulasi tanggapan responden untuk Indikator Kultur Pelayanan

no	sub indikator	% skor	Criteria
1	Profesionalisme	63.16	Baik
2	Kerjasama	76.03	Baik
3	Keselarasan	74.21	Baik
4	Keseimbangan	70.26	Baik
5	Kesejahteraan	68.95	Baik

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan uraian dan tabel diats, tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya dibuat gambaran aspek kultur pelayanan berdasarkan presentase akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari kelima sub indikator tersebut.

Skor aktual = 240 + 289 + 282 + 262

= 1073

Skor idea = 5 x 76 x 5

= 1900

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar :

$$\frac{\text{Skor actual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{1073}{1900} \text{ X } 100\%$$

= 56.47 %

Berdasarkan kriteria penilaian, maka kultur pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung berdasarkan kelima sub indikator tesebut termasuk dalam kategori kurang, artinya kultur pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi tentang pelayanan keimigrasian belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat.

4.2.3 Sumber daya manusia dalam pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Sumber daya manusia dalam suatau pelayanan publik sangat dibutuhkan untuk memenuhi atau melayani masyarakat. Terdapat empat sub indikator dalam sumber daya manusia. Berikut ini jumlah presentase skor tanggapan responden pada masing-masing sub indikator.

4.2.3.1 Mempekerjakan aparatur yang ahli dibidang pelayanan

Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang mempekerjaakan aparatur yang ahli dibidang pelayanan tentang keimigrasian dari 76 orang responden yang menjawab setuju terdapat 35 orang, sebesar 46.05%. Berikut ini adalah hasil tanggapan responden dari sub indikator mempekerjakan aparatur yang ahli dibidang pelayanan.

Tabel 4.45
Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang mempekerjakan aparatur yang ahli dibidang pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	0	0,00	0	64,47
2	Setuju	4	35	46,05	140	
3	Kurang setuju	3	29	38,16	87	
4	Tidak setuju	2	6	7,89	12	
5	Sangat tidak setuju	1	6	7,89	6	
			76	100	245	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Jumlah presentase skor tanggapan responden pada item pernyataan mempekerjakan aparatur dalam bidang pelayanan sebesar 64.47% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria

penilaian maka mempekerjakan aparatur yang ahli dibidang pelayanan pada kategori baik, artinya Kantor Imigrasi telah mempekerjakan aparatur yang ahli dibidang pelayanan dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung.

4.2.3.2 Pemilihan atau penyeleksian aparatur sesuai dengan keahlian di bidangnya

Pernyataan kedua dari indikator sumber daya manusia memiliki jumlah tanggapan responden sebesar 77.11%. mayoritas jawaban mayarakat adalah setuju sebanyak 39 orang responden dari nkeseluruhan responden sebanyak 76 orang responden.

Tabel 4.46
Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang penseleksian aparatur sesuai dengan keahlian di bidangnya

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	16	21,05	80	
2	Setuju	4	39	51,32	156	
3	Kurang setuju	3	17	22,37	51	77,11
4	Tidak setuju	2	2	2,63	4	
5	Sangat tidak setuju	1	2	2,63	2	
			76	100	293	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel tanggapan responden di atas tanggapan responden yang menjawab paling banyak adalah setuju sebanyak 39 orang dari keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Kriteria penilaian pada indikator penseleksian aparatur termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan kategori tersebut maka dapat dijelaskan bahwa Kantor Imigrasi telah melakukan

penseleksian atau pemilihan aparatur sesuai dengan keahlian dari masing-masing aparatur.

4.2.3.3 Pengadaan pelatihan kepada para aparatur dalam hal pemberian pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung

Pernyataan ketiga dari sumber daya manusia yaitu mengenai pengadaan pelatihan kepada aparatur. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 76 orang responden, mayoritas menjawab setuju sebanyak 30 orang responden sebesar 39.47%.. Berikut ini adalah tabel hasil tanggapan responden:

Tabel 4.47
Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang pengadaan pelatihan kepada aparatur dalam hal pelayanan tentang keimigrasian

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	11	14,47	55	71,58
2	Setuju	4	30	39,47	120	
3	Kurang setuju	3	28	36,84	84	
4	Tidak setuju	2	6	7,89	12	
5	Sangat tidak setuju	1	1	1,32	1	
			76	100	272	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tanggapan responden dapat dijelaskan bahwa jumlah presentase skor dari pernyataan tersebut sebesar 71.58% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Minoritas responden mejawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang dri keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian maka dapat dijelaskan bahwa indikator dalam kategori baik, artinya Kantor Imigasi telah melakukan pelatihan dalam hal pelayanan tentang keimigrasian kepada setiap aparatur.

4.2.3.4 Penggunaan sumber daya manusia yang tepat dalam memberikan pelayanan keimigrasian di Kota Bandung

Penggunaan sumber daya yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan, mengingat suatu pelayanan publik harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tabel 4.48
Tanggapan responden terhadap sumber daya manusia tentang penggunaan sumber daya manusia yang tepat dalam memberikan pelayanan

No	Tanggapan	Bobot	Frek	%	Skor	% Skor
1	Sangat Setuju	5	11	14,47	55	67,89
2	Setuju	4	27	35,53	108	
3	Kurang setuju	3	24	31,58	72	
4	Tidak setuju	2	9	11,84	18	
5	Sangat tidak setuju	1	5	6,58	5	
			76	100	258	

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dsimpulkan jumlah presentase skor tanggapan responden pada item pernyataan penggunaan SMD yang tepat sebesar 67.89% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 76 orang responden. Berdasarkan kriteria penilaian maka penggunaan SDM yang tepat pada kategori baik. Berdasarkan kategori tersebut dapat dijelaskan bahwa penggunaan sumber daya manusia yang tepat dalam pemberian pelayanan tentang keimigrasian telah terdapat di Kantor Imigrasi Bandung.

Berdasarkan keempat indikator di atas, yang mendapatkan jumlah presentase skor tertinggi adalah sebesar 77.11% pada indikator penseleksian sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berikut ini adalah akumulsai tabel tanggapan responden:

Tabel 4.49
Akumulasi tanggapan responden berdasarkan sumber daya manusia

no	sub indikator	% skor	Kriteria
1	rekruitmen SDM	64.47	Baik
2	seleksi SDM	77.11	Baik
3	pengembangan SDM	71.58	Baik
4	penggunaan SDM	67.89	Baik

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan uraian dan tabel diats, tanggapan responden pada masing-masing indikator, selanjutnya dibuat gambaran aspek sumber daya manusia berdasarkan presentase akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari keempat sub indikator tersebut.

Skor actual: = 245 + 293 + 272 + 258

= 1068

Skor ideal: = 5 x 76 x 4

= 1520

Perbandingan skor aktual terhadap skor ideal di atas diperoleh presentase jumlah skor jawaban responden sebesar :

$$\frac{\text{Skor actual}}{\text{Skor ideal}} \text{ X } 100\%$$

$$\frac{1068}{1520} \text{ X } 100\%$$

= 70.26 %

Berdasarkan kriteria penilain, maka sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung berdasarkan keempat sub indikator tesebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan kategori tersebut dapat dijelaskan bahwa sumber daya manusia di Kantor Imigrasi

Bandung dalam memberikan pelayanan tentang keimigrasian telah memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Indikator pelayanan publik yang terdiri dari sistem pelayanan, kultur pelayanan dan sumber daya manusia dari 76 responden, yang mendapatkan jumlah presentase tertinggi adalah pada indikator sumber daya manusia sebesar 70.26%. Dari ketiga indikator tersbut salah satunya masuk pada kategori kurang dan yang lainnya dalam kategori baik. Berikut ini adalah akumulasi tanggapan responden pada variebel pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung:

Tabel 4.50
Pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung

No	Indikator	%skor	Kriteria
1	Sistem pelayanan	62.35	Baik
2	Kultur pelayanan	56.47	Kurang
3	Sumber daya manusia	70.26	Baik

Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari 25 item pernyataan kemudian disusun kriteria penilain untuk variabel Y yaitu pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung berdasarkan kriteria akumulasi jumlah skor jawaban responden pada rentang antara skor maksimal dan skor minimum, dimana skor maksimum yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 5 x 25 x 76 = 9500 (hal ini terjadi apabila semua responden memilih kategori sangat setuju), dan skor minimum yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 1 x 25 x 76= 1900 (apabila semua responden menjawab sangat tidak setuju dari 11 item pernyataan)

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria pelayanan publik tentang keimigrasian. Apabila

diklasifikasikan menjadi lima tingkatan maka rentang skor antara tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai skor minimum : 1 x 25 x 76 = 1900

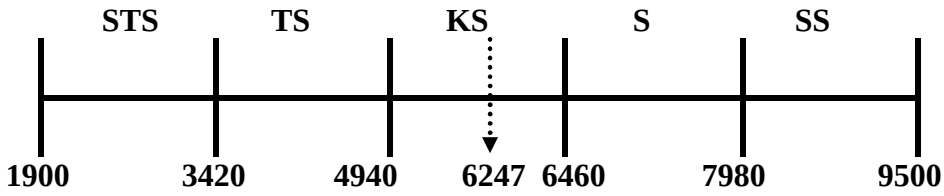
Nilai skor maksimum : 5 x 25 x 76 = 9500

Range : 9500 – 1900 = 7600

Jenjang range : 7600 : 5 = 1520

Kategori akumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 25 butir pernyataan mengenai pelayanan publik dalam bentuk garis kontum sebagai berikut:

Gambar 4.2
Garis kontinum untuk pelayanan publik tentang keimigrasian



Jumlah skor tanggapan responden pada 25 butir pernyataan pada variabel pelayanan publik adalah 3839 + 1340 + 1068 = 6247. Jumlah tersebut terletak pada garis antara 4940 dan 6460 dalam kategori kurang setuju. Maka sebagian besar responden menyatakan kurang setuju pada pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung, artinya pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung kurang memuaskan kepada masyarakat.

4.3 Pengaruh Sistem Informasi *e-paspor* terhadap Pelayanan Publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui pengeruh antara dua variabel. Variabel bebas (X) yaitu penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* dan vvariabel terikat (Y) yaitu pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung. Hal tersebut dapat diketahui dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman* yang datanya berdasarkan angket yang disebarkan pada 76 orang responden.

4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas kebenaran dalam data tersebut dalam suatu proses pengukuran atau pengumpulan data pada suatu penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pernyataan-pernyataan mana yang valid dan pernyataan yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,22 dimana bila r tabel < 0,22 maka tidak valid. Sedangkan apabila r tabel > dari r kritis 0,22 maka dapat dinyatakan valid. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji validitas untuk Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* (Variabel X) dan Pelayanan Publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung.

Tabel 4.51
Hasil Uji Validitas Instrumen
Penggunaan Sistem Informasi *e-paspor*

No. Item Instrumen	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0.281	0.22	VALID
2	0.424	0.22	VALID
3	0.232	0.22	VALID
4	0.412	0.22	VALID
5	0.296	0.22	VALID
6	0.313	0.22	VALID
7	0.402	0.22	VALID
8	0.233	0.22	VALID
9	0.326	0.22	VALID
10	0.248	0.22	VALID
11	0.310	0.22	VALID

Sumber: Data Penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan pada variabel penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* (Variabel X) valid, dalam proses pengolahan data. Pada tabel diatas semua hasil r hitung > r kritis, sehingga validitas terpenuhi.

Tabel 4.52
Hasil Uji Validitas Instrumen
Pelayanan Publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung

No Item Instrumen	r hitung	r kritis	Keterangan
1	288	0.22	VALID
2	388	0.22	VALID
3	341	0.22	VALID
4	236	0.22	VALID
5	376	0.22	VALID
6	229	0.22	VALID
7	408	0.22	VALID
8	308	0.22	VALID
9	236	0.22	VALID
10	306	0.22	VALID
11	252	0.22	VALID

12	224	0.22	VALID
13	330	0.22	VALID
14	290	0.22	VALID
15	240	0.22	VALID
16	396	0.22	VALID
17	388	0.22	VALID
18	232	0.22	VALID
19	283	0.22	VALID
20	320	0.22	VALID
21	241	0.22	VALID
22	325	0.22	VALID
23	256	0.22	VALID
24	268	0.22	VALID
25	241	0.22	VALID

Sumber: Data Penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan pada variabel pelayanan Publik tentang Keimigrasian (Variabel Y) dapat dinyatakan valid karena semua item pernyataan menghasilkan nilai r hitung > r kritis, sehingga validitas terpenuhi.

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu hasil pengukuran. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS 12.00 *For Windows.* Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha – Cronbach.* Berikut ini hasil uji realibilitas:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	76	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	76	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	36

Berdasarkan hasil Uji reabilitas diatas Pengujian reabilitas kedua variabel menghasilkan hasil sebesar 0.712. Hal ini menyatakan bahwa seluruh *items* pada variabel ini dinyatakan reriabel

4.3.2 Analisis Korelasi *Rank Spearman*

Untuk melihat pengaruh antara variabel yang diteliti, yaitu penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* dengan pelayanan publik tentang keimigrasian dihitung dengan rumus Rank Spearman yaitu:

$$rho_{yx} = 1 - \frac{6\Sigma D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Korelasi *Rank Spearman* dihitung dengan bantuan *software* SPSS untuk mempermudah pekerjaan dan agar hasilnya lebih akurat karena perhitungan korelasi *Rank Spearman* cukup rumit dan memungkinkan terjadi kesalahan dalam perhitungan. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.53
Korelasi *Rank Spearman*

Nonparametric Correlations

Correlations

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.528**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	76	76
	Y	Correlation Coefficient	.528**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	76	76

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Menurut hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung sebesar 0.528 masuk pada kriteria sedang. Berdasarkan interprestasi koefisien korelasi, maka hubungan Sistem Informasi *e-paspor* dengan pelayanan publik tentang keimigrasian termasuk dalam kategori sedang.

4.3.3 Penguji Hipotesis

Pengujian hipotesis statistik digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh anatara penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* dengan pelayanan tentang keimigrasian di Kota Bandung, berikut ini adalah hipotesis statistik:

HO : $\rho = 0$ Tidak ada pengaruh antara Sistem Informasi *e-paspor* dengan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandung

HI : $\rho \neq 0$ Ada pengaruh antara Sistem Informasi *e-paspor* dengan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I Bandung

Pengujian hipotesis di atas digunakan dengan rumus uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{thitung} = \frac{\text{r}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.528\sqrt{76-2}}{\sqrt{1-0.538}^{\,2}}$$

$$t_{\text{hitung}} = \frac{0.528\sqrt{74}}{\sqrt{1-0.29}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.528\sqrt{74}}{\sqrt{0.71}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4.54202774}{0.84261498}$$

$t_{hitung} = 5.3903952 \approx 5.39$

dimana : Jika $t_{hitung} > t_{tabel,}$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel,}$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak

Menurut didtribusi t tersebut maka taraf signifikan α=0.05 (5%) dan dk=76-2=74. Karena dk 74 tidak terdapat dalam tabel distribusi t, maka dilakukan interpolasisebagai berikut:

$$\frac{120-74}{74-60} = \frac{1{,}980-x}{x-2{,}000}$$

$$\frac{46}{14} = \frac{1{,}980-x}{x-2{,}000}$$

46 (x – 2,000) = 14 (1,980 - x)

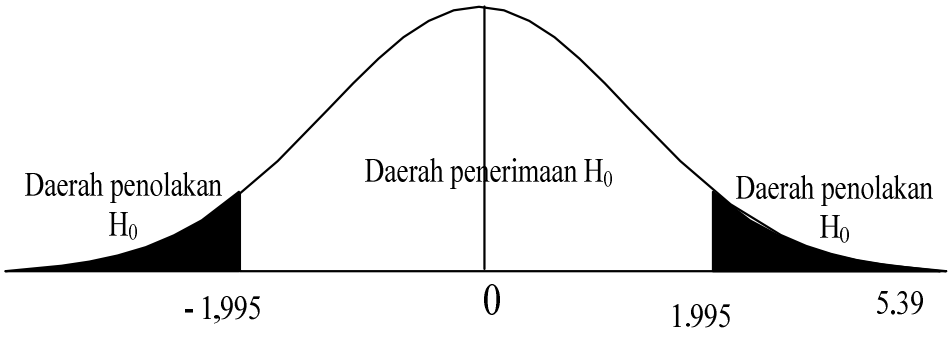
46x + 14x = 27,72 + 92

60x = 119,72

x = 1,995

Berdasarkan interpolasi di atas maka t_{tabel} = 1,995, jadi t_{hitung} 5,39 > t $_{tabel}$ 1,995. Maka H_0 ada pada daerah penolakan, berarti H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh Sistem Informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung.

Gambar 4.3
Daerah Penolakan dan Penerimaan H0



Sumber: Hasil penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan gambar di atas t hitung = 5,39 berada di daerah penolakan Ho. Hal ini berarti hipotesis yang peneliti simpulkan adalah:

“Jika sistem informasi *e-paspor* dapat dirasakan baik oleh masyarakat, maka akan meningkatkan pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung” dapat diterima.

4.3.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana pengaruh Sistem Informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tenteng keimigrasian di Kota Bandung. Koefisien determinasi diperoleh dari nilai korelasi, yaitu dengan mengkuadratkan koefisien koreclasi (r^2), dari hasil penelitian ini diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

$Kd = r^2 \times 100\%$

$= (0.528)^2 \times 100\%$

$= 0.29 \times 100\%$

$= 29\%$

Besarnya pengaruh penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung sebesar 29%, artinya penggunaan sistem informasi *e-paspor* pengaruhnya kecil terhadap pelayanan publik tentang keimigrasian di Kota Bandung, sisanya sebesar 71% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diantaranya pembuatan permohonan paspor melalui sistem manual.