

PENDAHULAN

BAB I

Dewasa ini organisasi publik di Indonesia dihadapkan dengan berbagai masalah yang beragam, mulai dari sumber daya manusia aparatur negara yang kurang, sistem perekrutan pegawai yang masih banyak nepotisme, masih banyaknya korupsi dan pungutan liar, dan buruknya pelayanan publik. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dari organisasi atau instansi publik. Selama ini, masyarakat menyebut pelayanan cenderung kurang dan tidak berkualitas. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang terkadang kurang bersahabat.

Hal tersebut perlu diperhatikan lagi agar masyarakat mendapatkan pelayanan prima. Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima di antaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan bertanggung jawab. Semua tidak terlepas terhadap kompetensi penting, yaitu adanya *attitude*, *skill*, dan *knowledge* yang terakhir pada kompetensi handal sebagai aparatur pemerintah. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintah.

Pelayanan disebutkan dalam Undang Undang no 25 tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan dalam suatu organisasi publik sudah menjadi suatu kewajiban. Salah satu unsur pelayanan prima, yaitu dapat memuaskan pelanggan dengan kualitas kompetensi layanan yang professional dengan karakteristik transparansi, akuntabel, dan kondisional. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas, serta kantor pemerintah menuju perubahan perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintah. Pelayanan biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan

menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan dan konsumen sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat. Saat ini terjadi kondisi di mana masyarakat sangat mudah untuk berpergian dari suatu negara ke negara lain karena kemudahan akses yang diberikan oleh setiap negara hanya dengan memiliki identitas resmi yang dikeluarkan oleh negara asalnya tersebut. Identitas tersebut berupa paspor yang merupakan identitas resmi yang dimiliki seseorang jika sedang berpergian ke luar negeri. Fenomena ini sudah menjadi hal atau perhatian dari negara negara di dunia sejak dahulu sebab setiap negara mempunyai kedaulatan untuk mengatur lalu lintas orang yang akan masuk dan keluar wilayah negaranya dan bahkan untuk berkunjung maupun untuk berdiam sementara, untuk mengatur hal tersebut Indonesia telah terdapat peraturan perundang undangan yang mengaturnya, yaitu Undang undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Undang undang tersebut merupakan peraturan yang mengatur hal ihwal lalu lintas orang yang akan masuk dan keluar wilayah Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Republik Indonesia.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan kantor imigrasi dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Masyarakat menginginkan fasilitas yang baik, keramahan dari pihak imigrasi, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas imigrasi, dengan demikian pihak imigrasi dituntut untuk selalu berusaha

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara objektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan/instansi pemerintah, terutama perusahaan/instansi pemerintah yang bergerak di sektor jasa. Karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Bagi pelanggan karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan, kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan konsumen sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi

tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen melebihi maka masyarakat akan merasa puas.

Berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Semarang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu negara-bangsa (*nation-state*) ke negara lain, di mana ia bukan merupakan warga negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedangkan turis dan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap imigran.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang adalah salah satu organisasi publik yang melayani masyarakat dalam hal pengurusan dokumen perjalanan, visa fasilitas, ijin tinggal status, intelijen, penyidikan, penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari rekapitulasi pengolahan IKM kantor imigrasi kelas 1 TPI Semarang, untuk melihat bagaimana tingkat pelayanannya di

tiap bulannya. Hal tersebut dapat dilihat dari data rekapitulasi pengolahan IKM pada table dibawah ini.

Gambar 1.1 Data Rekapitulasi Pengolahan IKM Kantor Imigrasi kelas 1 TPI

Semarang

Bulan	Nilai Skore	Kategori
Mei	83,06	B
Juni	87,74	B
Juli	85,31	B
Agustus	82,66	B
September	80,97	B
Oktober	81,20	B
November	85,31	B
Desember	87,74	B

sumber:<http://semarang.imigrasi.go.id/> 2019

Dari data rekapitulasi pengolahan IKM di atas menunjukkan bahwa pada bulan Mei mendapat nilai skor 83,06 yang dikategorikan baik, kemudian di bulan Juni terjadi peningkatan 87,74 yang dikategorikan menjadi baik. Pada bulan Juli terjadi penurunan, yaitu 85,31 tetapi masih dikategorikan baik namun di bulan Agustus, September, Oktober, terjadi penurunan yang dikategorikan baik. Dikarenakan pelayanan Imigrasi masih dikategorikan baik belum mencapai tingkat sangat baik maka dari itu mengingat pentingnya masalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan kepuasan masyarakat penulis tertarik mengambil judul: “ Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang”.

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dibahas di atas maka perlu adanya pembuatan ruang lingkup permasalahan di mana permasalahan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya Kantor Imigrasi kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor kepada pemohon ?
2. Masalah apa yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon pembuat paspor ?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah;

1. Menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana upaya Kantor Imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor kepada pemohon.
2. Mengetahui masalah yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang dalam Peningkatan pelayanan kepada pemohon pembuat paspor.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Penguatan mata kuliah administrasi publik dan manajemen pelayanan publik.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pengurusan paspor pada kantor imigrasi kelas 1 Kota Semarang agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang serta,
3. Dapat meningkatkan pengetahuan bagi peneliti dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kemampuan peneliti dalam menyelesaikan masalah.

1.4 Kerangka Teori

1.5.1 Pengertian Administrasi Publik

Chandler & Plano (dalam Keban, (2004:3), mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. *Chandler & Plano* menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*public affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig, mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya, *Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus* (1960:4), mendefinisikan administrasi publik, adalah (1) meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik, (2) koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah.(3) suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1970:21), mendefinisikan administrasi publik adalah (1) suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan, (2) Meliputi tiga cabang pemerintahan : eksekutif, legislatif dan serta hubungan diantara keduanya, (3) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik, (4) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat, (5) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan.

Dwight Waldo (1971) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Nicholas Henry (1988) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Pasolong (2007:8) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Dari beberapa definisi administrasi publik di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

1.5.2 Pengertian Imigrasi

Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu negara-bangsa (*nation-state*) ke negara lain, di mana ia bukan merupakan warga negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedangkan turis dan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap imigran. Walaupun demikian, imigrasi pekerja musiman (umumnya untuk periode kurang dari satu tahun) sering dianggap sebagai bentuk imigrasi. PBB memperkirakan ada sekitar 190 juta imigran internasional pada tahun 2005, sekitar 3% dari populasi dunia. Sisanya tinggal di negara kelahiran mereka atau negara penerusnya.

Walaupun migrasi manusia telah berlangsung selama ribuan tahun, konsep modern imigrasi, khususnya pada abad ke-19, terkait dengan perkembangan negara-bangsa dengan kriteria kewarganegaraan yang jelas, paspor, pengawasan perbatasan permanen, serta hukum kewarganegaraan. Kewarganegaraan dari suatu negara memberikan hak-hak khusus kepada penduduk negara tersebut, sementara para imigran dibatasi oleh hukum imigrasi. Negara-bangsa membuat imigrasi menjadi suatu isu politik; per definisi ia adalah tanah air suatu bangsa yang ditandai oleh kesamaan etnis dan/atau budaya, sedangkan imigran memiliki etnis dan budaya yang berbeda. Hal ini kadang menyebabkan suatu ketegangan sosial, xenofobia, dan konflik identitas nasional pada banyak negara maju.

Ada pula Anggota Keimigrasian, atau pegawai/petugas Imigrasi yang setiap bertempat di tempat-tempat kedatangan dan keberangkatan internasional.

Tugas Anggota Imigrasi guna untuk menjaga dan melaksanakan tugas untuk mengawasi datangnya dan perginya suatu warga/orang dengan melihat/mensahkan identitas orang tersebut yang akan bepergian keluar negeri. Juga memiliki tugas untuk mengawasi orang yang datang dari luar negeri ke negeri Imigrasi itu sendiri, tugas Keimigrasian antara lain untuk juga melihat dan mengidentifikasi datangnya orang itu ke negeri Imigrasi itu sendiri. Lokasi para Anggota Keimigrasian itu sendiri antara lain: Bandara Udara Internasional, Pelabuhan Laut Internasional dan Perbatasan Negara guna menjaga, mengawasi, dan memperhatikan datangnya dan perginya suatu orang maupun barang yang datang dan pergi dari negara satu maupun ke negara lainnya.

1.5.3 Pengertian Paspor

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor berisi biodata pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Adakalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu. Sebagai contoh, dahulu pemegang paspor Indonesia sempat dilarang berkunjung ke negara Israel dan Taiwan.

Saat ini beberapa negara telah mengeluarkan apa yang disebut e-paspor atau elektronik paspor. E-paspor merupakan pengembangan dari paspor

konvensional saat ini di mana pada paspor tersebut telah ditanamkan sebuah chip yang berisikan biodata pemegangnya beserta data biometriknya. Data biometrik ini disimpan dengan maksud untuk lebih meyakinkan bahwa orang yang memegang paspor adalah benar orang yang memiliki dan berhak atas paspor tersebut.

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian di mana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan. Beberapa pemerintahan berusaha mengontrol pergerakan warganya dan warga asing di negara mereka dengan menerbitkan "paspor internal". Misalnya di bekas negara Uni Soviet, untuk setiap warganegaranya diterbitkan sebuah "propiska" untuk mengontrol pergerakan mereka di seluruh wilayah negara tersebut. Sistem ini sebagiannya masih diterapkan di Rusia.

1.5.4 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengelompokan jenis pelayanan di dasarkan pada ciri ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan pengertian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada orang banyak dalam bentuk pelayanan jasa, barang, dan administrasi dengan mengandalkan beberapa cara yang ada agar semua orang mendapatkan manfaat yang sama.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Saleh, (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.

6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al (dalam Ariani, (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Antara lain meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan

sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
 - a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.

- b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
 - d. Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

1.5.5 Konsep Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis data dari media massa dan observasi diketahui bahwa hal yang paling esensial dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dan aparat yang bertugas memberikan pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan. Dengan demikian masyarakat harus diberdayakan dan pemberi layanan harus dikontrol. Control ini harus dilakukan kepada semua instansi pemberi pelayanan, baik itu pemerintah, swasta maupun LSM. Dalam definisi strategis, Lukman (1997:7) mengemukakan kualitas pelayanan sebagai segala sesuatu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Sinambela,dkk (2006:13) kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan menurut *Goetsch* dan *Davis* (2010) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (LAN, 2003:17). Tjiptono (1995: 24) mengartikan kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar,

sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan mereka (pengguna pelayanan). Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut baik.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, di mana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan public. Elemen kedua adalah analisis kemudahan suatu pelayanan dikenal baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan diberikan.

Menurut Intruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum
2. mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

3. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

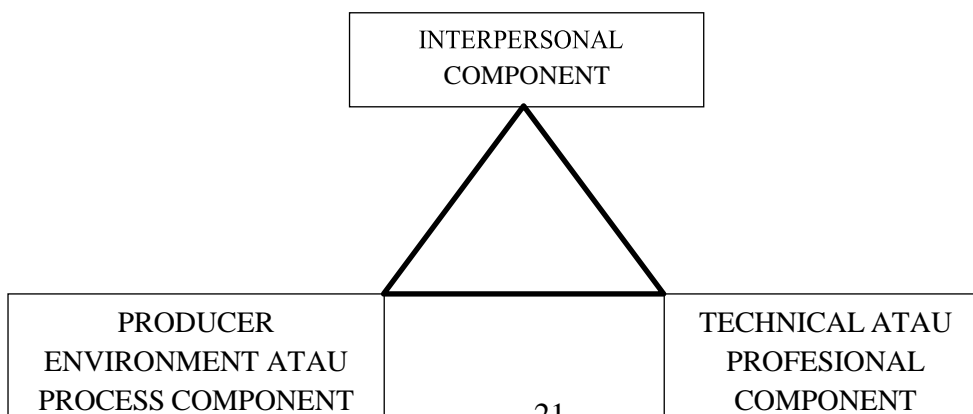
Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal yang mudah karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi dengan positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik Dalam buku penyusunan standar pelayanan publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003:24-27) disebutkan bahwa tantangan dan kendala mendasar dalam pelayanan publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia jasa
2. Variasi pelayanan
3. Para petugas pelayanan
4. Struktur organisasi
5. Informasi
6. Kepekaan permintaan dan penawaran
7. Prosedur
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan

Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya sebagai petugas,

terdepan harus mempunyai *professionalisme*, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat. Kualitas pelayanan di Indonesia termasuk masih tergolong dalam kategori yang rendah, yaitu dengan ditandainya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang sulit di mengerti dan biaya yang tidak jelas sehingga pemerintah harus dapat melakukan perombakan berupa perubahan dalam prosedur pelayanan publik supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Didalam penilaian kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian layanan serta menyediakan fasilitas fisik. Hal itu sesuai dengan teori Morgan dan Murgatroyd, yaitu “ *the trianggel of balance in service quality* “. dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedure environment atau process component, and technical atau professional component*). Guna menghasilkan pelayanan berkualitas. Model ini seperti gambar di bawah ini :

Gambar 1.2 The Triangel of Balance in Service Quality



Sumber: (dalam Warella, 1997:20)

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa segitiga sama sisi mempunyai asumsi bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen tersebut dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur akan memberi kesan pelayanan yang berbelit-belit dan rumit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal dan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa kurang memperhatikan profesionalisme pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesionalisme dan teknik dari pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual (Warella, 1997:20). Kualitas dalam sektor publik memiliki kaitanya erat dengan pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu fungsi utama pemerintah, yaitu fungsi pelayanan publik. Di mana dalam sebuah fungsi tersebut pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal yang menarik adalah kualitas pelayanan selalu berhubungan erat dengan harapan pelanggan atau masyarakat pengguna layanan. Menurut Logothetis kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau klien (dalam Warella, 1997:17).

1.5.6 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau

spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud agar dapat dikatakan baik. Sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka bisa dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas dibutuhkan indikator karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imaginer*) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah menentukan kualitas sedemikian rupa sehingga perbuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin keterlaksanaannya.

Kualitas menurut Tjiptono (2004:2), adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan 4) bebas dari kerusakan 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu dengan benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan, Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sementara itu, menurut Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (2005:31) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Zethaml & Haywood Farmer (dalam Warella (1997: 17), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

1. *Intangibility* berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak

dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pelanggan.

2. *Heterogeneity* berarti jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dalam pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability* berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa

1.5 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam pembuatan Paspor Perspektif *Good Governance* (studi di kantor imigrasi kelas 1 Yogyakarta), Setiowati, 2016.
Skripsi ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif *Good Governance* yang terjadi di

Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta. Penelitian ini pada fenomena didasarkan pada fakta rendahnya nilai integritas pelayanan keimigrasian khususnya pada pelayanan pembuatan paspor. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan penyelenggaraan kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tersebut, penyusun berusaha melakukan penelitian lapangan. Demi mendapatkan validitas data, dalam penelitian, penyusun menggunakan beberapa metode untuk mendapatkannya. Metode tersebut antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang penyusun lakukan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta ternyata kualitasnya sudah bisa dikatakan sesuai dengan Perspektif *Good Governance*

2. Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Paspor di kantor Imigrasi kelas 1 Makasar (Abdillah, 2016).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan program inovatif pelayanan paspor di kantor imigrasi sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat pelayanan yang berdasarkan SOP serta dampak yang positif dirasakan oleh masyarakat dan lembaga, selain itu kemitraan yang melibatkan semua unsur *Good Governance* serta dukungan dari beberapa sektor sudah terpenuhi. Namun, di antara keberhasilan tersebut, pelayanan paspor *online* berjalan kurang baik karena *mind-set* calon pemohon

menganggap bahwa permintaan secara *offline* terbilang lebih efektif dan efisien.

3. Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar (Tayyib,2015).

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Layanan Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih belum sepenuhnya berkualitas dalam memberikan pelayanan. Hal ini diakibatkan karena dimensi kualitas pelayanan dari *segi tangible dan reliability*, di mana pelaksanaan paspor dan penyelesaian paspor tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini, diperparah dengan kondisi prasarana yang kurang memadai dan mengalami kerusakan sehingga menghambat proses pelayanan paspor. Namun, dimensi, *accurance, responsiveness serta empathy* pegawai dapat dikatakan berkualitas.

1.6 Kerangka Pikir

Di dalam proses penelitian perlu dibuat sebuah pemikiran yang benar dengan berpedoman memperhatikan konsep teori yang dikemukakan oleh para ahli serta acuan acuan lain yang dianggap relevan dengan judul penelitian. Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang dengan harapan pengguna jasa layanan/pelanggan, penenliti menggunakan tiga komponen teori Morgan dan Murgatroyd “ *The triangle of balance in service quality* “, yaitu *interpersonal*

component, procedure environment atau *process component, and technical* atau *professional component* guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Di dalam pelaksanaannya dapat digolongkan dengan dimensi dimensi yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibel (bukti langsung)*, *Realibility (kehandalan)*, *Responsiviness (daya tanggap)*, *Assurance (jaminan)*, *Empathy (empati)*.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Saleh, (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al (dalam Ariani, (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan *SERQUAL* (*service quality*) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
- b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d. Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari kerangka pikir di atas untuk mengukur kualitas pelayanan public ada 3 dimensi, yaitu dari *Interperonsonal component* (petugas), *procedur environment* (prosedur/lingkungan), dan *technical component* (teknik). Dari 3 dimensi itu diperkuat dari beberapa indikator yang ada di dalam teori Zeithmal dkk seperti dijelaskan pada table di lembar selanjutnya:

Tabel 1.3 Keterkaitan antara Tiga Komponen “*the triangel of balance service quality*” Dan lima Dimensi Kualitas Pelayanan

DIMENSI	KOMPONEN		
	INTERPERSONAL COMPONENT (PETUGAS)	PROCEDUR ENVIRONMENT (LINGKUNGAN/PROSEDUR)	TECHNICAL (TEKNIK)
Tangibel (Bukti Langsung)	Penampilan Dan Kedisiplinan Petugas	Kejelasan Prosedur	Ketersediaan Sarana Dan Prasarana
Realibility(Kehandalan)	Kecermatan Dan Keahlian Petugas	Kemudahan Persyaratan	Penggunaan Alat Bantu Pelayanan
Responsiviness (Daya Tanggap)	Kecepatan Dan Ketepatan Petugas	Kesederhanaan Prosedur	Ketepatan Waktu
Assurance (Jaminan)	Kemampuan Dan Pemahaman Petugas	Kepastian Prosedur Persyaratan	Kepastian Biaya
Empaty (Empati)	Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan	Kenyamanan Lingkungan Kantor	Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis Penulis

Dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak cukup hanya dilihat dari komponen dan dimensi yang ada, harus juga dilihat dari kendala yang dihadapi oleh instansi tersebut dalam melayani masyarakat. Dari kendala yang ada tersebut nantinya diharapkan ada perbaikan oleh instansi tersebut.

1.7 Definisi Konseptual

Pelayanan adalah sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Selanjutnya pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan pelanggan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dikatakan buruk atau tidak memuaskan.

Penelitian ini definisi konseptualnya adalah meliputi lima dimensi dari kualitas pelayanan, jadi atribut yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. *Tangibel* - Penampilan dan Kedisiplinan Petugas, yaitu kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan dalam berpenampilan, seperti menggunakan seragam bersih dan rapi supaya pelanggan bisa membedakan pegawai dengan pengunjung.

2. *Realibility* - Kecermatan dan Keahlian Petugas, yaitu kecermatan dan keahlian petugas dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan pelanggan tidak tertunda.
3. *Responsiviness* - Kecepatan dan Ketepatan Petugas, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan sehingga waktu yang dibutuhkan pelanggan menjadi efektif dan efisien.
4. *Assurance* - Kemampuan dan Pemahaman Petugas, yaitu kemampuan petugas pelayanan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya, tanpa menimbulkan keraguan terhadap penerima layanan
5. *Empathy* - Kesopanan dan Keramahan Pelayanan, yaitu petugas bersikap sopan dalam menangani setiap pelanggan yang datang dengan menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan bersikap bersahabat.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian berfungsi untuk membantu penulis dalam memberikan penafsiran terhadap suatu permasalahan. Metodologi merupakan proses, prinsip, dan prosedur yang peneliti gunakan untuk mendekati permasalahan dan mencari jawaban atas permasalahan tersebut. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan penelitian berupaya untuk memahami manajemen pelayanan publik dari Kualitas Pelayanan Pengurusan Pasporn pada Kantor Imigrasi Kota Semarang. Menurut Patton (1991:98) , alasan digunakan tipe triangulasi ini adalah karena ada kelemahan pada strategi pengumpulan data secara tunggal.

Menurut Bogdan dan Taylor, 1975:5 (dalam, Moleong, 2007:4) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang orang perilaku yang diamati. Sejalan dengan itu Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2007:4) mengatakan penelitian kualitatif tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang orang tersebut dalam bahasannya dan peristilahannya. Pendekatan dalam penelitian ini akan menggambarkan secara lebih rinci Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang. Baik itu proses pelaksanaannya, pemahaman, dan tanggapan masyarakat, serta kepuasan dari hal tersebut.

Whitney (1960) (dalam, Natsir, 1999:63-64) tentang jenis penelitian yang merupakan upaya pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif induktif ini mempelajari masalah masalah dalam masyarakat serta situasi situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan kegiatan, sikap sikap, pandangan pandangan, serta proses proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

1.9.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang Jl. Siliwangi No. 512 Kota Semarang sebagai tempat pelayanan publik dalam bidang

keimigrasian. Pihak yang akan dijadikan objek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Semarang. Kantor Imigrasi Kelas TPI 1 Semarang dipilih menjadi lokus penelitian karena Kantor Imigrasi Kelas TPI 1 Semarang merupakan salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik yang mengurus masalah dokumen keimigrasian. Dokumen keimigrasian seperti paspor dewasa ini sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat yang membutuhkan untuk berpergian keluar negeri dalam rangka pekerjaan atau hal pribadi.

1.9.2 Pemilihan Informan Penelitian

Informan ialah orang yang bisa dimanfaatkan untuk menunjang penelitian kualitatif ini sehingga informan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, (Moleong, 1990:90). Jadi dalam melakukan penelitian informan yang baik adalah informan yang dapat dipercaya, mempunyai pandangan atau wawasan luas mengenai manajemen pelayanan publik atau terlibat langsung dengan fokus permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Dimana peneliti menentukan informan yang dianggap dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti.

1.9.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat deskriptif. Data yang bersifat deskriptif, yaitu data yang berbentuk kata-kata,

bukan dalam bentuk angka. Data diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara dan analisis dokumen. Bentuk lain dapat berupa gambar yang diperoleh melalui pemotretan.

1.9.4 Sumber Data

Data penelitian digolongkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun jenis data tersebut berupa:

a. Data Primer

Data primer adalah responden, di mana peneliti dapat memperoleh data secara langsung dari sumbernya. Sumber dari data primer dalam penelitian adalah wawancara terhadap informan berdasarkan subyek penelitian dan observasi langsung ke objek penelitian

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersifat mendukung pembahasan. Data sekunder meliputi laporan-laporan, data dokumentasi, buku, majalah dan jurnal dan sumber-sumber lain yang relevan.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009:225) bahwa pengumpulan

data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut di antaranya, yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe observasi Non-Partisipan (Non-Participant Observation). Peneliti hanya mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang perilaku masyarakat yang sedang diamati.

b. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2008 : 133), mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur. Sementara itu, wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman atau dengan tanya jawab secara langsung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, dengan begitu peneliti bisa mendapatkan data yang penuh makna, sebaiknya digunakan wawancara terbuka atau wawancara tak terstruktur yang dapat secara leluasa menggali data selengkap mungkin dan sedalam mungkin sehingga pemahaman peneliti terhadap fenomena yang ada sesuai dengan pemahaman para pelaku itu sendiri.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang berupa data-data berupa gambar, dokumen resmi, data-data resmi yang ada di kantor imigrasi kelas 1 TPI Semarang.

d. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, peraturan, laporan-laporan, dokumen serta melalui internet.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori tertentu, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan, sehingga hasil dari penelitian tersebut mudah dipahami oleh diri sendiri maupun oleh orang lain, sedangkan interpretasi adalah proses memberi arti dan signifikansi terhadap analisis yang dilakukan, menjelaskan pola-pola deskriptif, mencari hubungan dan keterkaitan antar deskripsi-deskripsi data yang ada (Barnsley & Ellis, 1992 dalam Keban, 1998).

Dalam analisis kualitatif, peneliti sangat dituntun oleh apa yang telah dikatakan para informan karena itu peneliti tidak boleh memulai dengan idenya sendiri dan mencoba mencocokkan dengan apa yang dikatakan para informan, tetapi sebaliknya. Dalam melakukan hal yang demikian, kerahasiaan harus dijaga kalau memang diperlukan. Dalam menarik kesimpulan dari hasil penelitian, perlu diperhatikan bahwa si peneliti tidak boleh menarik kesimpulan dari hal-hal yang tidak diteliti. Misalnya Anda hanya mendapat informasi dari 25 orang saja di masyarakat, lalu anda menarik kesimpulan tentang masyarakat secara keseluruhan. Hal ini jelas bias karena itu, Anda hanya membatasi kesimpulan pada orang yang diteliti saja. Kita juga perlu menyatakan apakah pandangan para informan telah membantu kita menarik kesimpulan tertentu tentang problem atau isu yang dihadapi.

1.9.7 Kualitas Data

Kualitas data adalah bagian dari tata kelola data, kualitas data mempunyai pengertian tentang kelengkapan dan keakuratan data (Batini 2009). Selain itu, kualitas data juga berhubungan dengan konsistensi dan ketepatan waktu (Batini,2009). Kelengkapan itu sendiri mengandung pengertian informasi sebagai *output* dari proses pengolahan data mewakili setiap keadaan sebenarnya (Wand dan Wang,1996), memiliki semua pengertian yang diperlukan untuk mendeskripsikan suatu entitas (Bovee, 2001) atau semua nilai yang seharusnya dikumpulkan (Liu dan Chi, 2002). Kualitas data yang kurang baik juga di antaranya disebabkan karena organisasi yang kurang optimal dan kemampuan SDM yang belum baik, kualitas data juga dipengaruhi oleh organisasi disebabkan

karena dengan adanya suatu organisasi dan didalamnya terdiri dari berbagai jabatan yang telah terstruktur sesuai dengan jabatannya (Prabu : 2012). Adapun dalam penelitian ini, uji kualitas data dilakukan dengan cara triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang lazim digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah/tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan