

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dianggap sebagai elemen yang krusial bagi masyarakat sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tujuannya adalah untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beragam dan menekankan perlunya institusi pemerintah beroperasi dengan optimal. Kualitas pemerintahan dapat diukur dengan kemampuannya untuk mengamankan demokrasi, melindungi hak asasi manusia, meningkatkan ekonomi masyarakat, serta melindungi dan mengelola sumber daya negara dengan bijak. Upaya meningkatkan mutu layanan publik adalah tindakan krusial dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini konsisten dengan prinsip-prinsip yang terdapat dalam Konstitusi Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mengamanatkan negara untuk menyediakan pelayanan kepada seluruh warga negaranya. Pelayanan publik yang berkualitas akan menjamin pemenuhan kebutuhan dan hak-hak mereka. Dengan demikian, pelayanan publik yang optimal dan berkualitas menjadi kunci bagi terwujudnya pemerintahan yang baik dan dapat dipercaya.

Menurut regulasi dalam bidang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada serangkaian tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi seluruh penduduk dan warga. Kebutuhan ini melibatkan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang ditawarkan oleh lembaga penyelenggara sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Reformasi Birokrasi bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagai prioritas utama.

Terdapat kebutuhan yang besar untuk meningkatkan pelayanan publik, yang tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat yang rendah. Banyak keluhan terkait penyelenggaraannya, seperti prosedur yang rumit, proses yang lambat, biaya yang mahal, dan sikap petugas yang tidak mencerminkan pelayanan prima. Padahal, seiring berjalannya waktu, pelayanan publik menjadi semakin penting dalam memperlancar sistem birokrasi. Masyarakat dengan beragam kepentingan dan tujuan membutuhkan pelayanan publik yang baik dan efektif. Dengan demikian, meningkatkan mutu pelayanan publik menjadi imperatif. Langkah-langkah untuk mencapainya meliputi penyederhanaan prosedur, peningkatan efisiensi dalam pengurusan, penetapan biaya yang terjangkau, serta memberikan pelatihan dan pembinaan sikap yang positif kepada petugas. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperlancar sistem birokrasi, sehingga tujuan-tujuan masyarakat dapat tercapai dengan lebih mudah dan efisien.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik yakni dengan memaksimalkan kualitas pelayanan yang memiliki peran penting sebagai acuan dalam kesuksesan sebuah institusi. Organisasi harus meningkatkan atau memaksimalkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat yang rendah menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum mencapai tingkat optimal. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, organisasi harus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Standar utama dalam kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang adalah pelayanan dalam penerbitan paspor, yang dievaluasi berdasarkan volume paspor yang diterbitkan dalam rentang waktu tertentu. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan kemampuan Kantor Imigrasi dalam memberikan jaminan

kepuasan publik yang prima. Dampak dari kualitas pelayanan yang baik maka secara kuantitatif (jumlah paspor yang diterbitkan) maupun kualitatif (kualitas pelayanan). Jika terdapat pelayanan yang tidak optimal, maka tujuan organisasi secara keseluruhan juga akan terpengaruh dan mendukung efisiensi dan produktivitas organisasi juga akan meningkat.

Institusi memiliki kewajiban untuk menentukan target kerja bagi para pegawainya. Target ini dibuat untuk dua tingkatan, yaitu individu dan organisasi. Penetapan target ini bertujuan untuk mengukur dan memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai. Penilaian atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditunjukkan dengan kemampuan institusi untuk mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik melalui jaminan atas kualitas pelayanan yang diberikan. Gambaran mengenai sasaran dan pencapaian kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Semarang selama tahun 2021 yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dapat disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Target dan Capaian Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Semarang Tahun 2021

No.	Tujuan	Target (%)	Capaian (%)
1.	Terlaksananya koordinasi pengawasan orang asing di wilayah	100%	65,06%
2.	Terlaksananya pelayanan publik kepada masyarakat	100%	59,465%
3.	Terlaksananya operasi bidang keamanan	100%	73,83%
4.	Terlaksananya pengawasan dan pengendalian masyarakat	100%	61,09%
5.	Terlaksananya layanan perkantoran	100%	93,19%
6.	Terlaksananya layanan perencanaan dan penganggaran internal	100%	74,88%
7.	Terlaksananya layanan umum	100%	64,83%
8.	Terlaksananya layanan sarana internal	99,8%	99,8%
9.	Terlaksananya layanan prasarana internal	100%	89,7%
10.	Terlaksananya layanan SDM	100%	40%
11.	Terlaksananya layanan organisasi dan tata kelola internal	100%	74%
12.	Terlaksananya layanan monitoring dan evaluasi	100%	97,6%

Sumber: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, 2021

Dari tabel yang tersaji, terlihat bahwa semua sasaran yang ditetapkan pada tahun 2021 belum dicapai oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Layanan Sumber Daya Manusia hanya mencapai 40% dari target. Di tahun yang sama, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang menargetkan penerbitan 72.433 paspor, tetapi realisasinya hanya mencapai 14.689 paspor. Kondisi ini mengindikasikan kurang maksimalnya atas kualitas pelayanan kepada Masyarakat.

Penelitian awal tidak hanya dievaluasi yaitu ditemukan keluhan dari masyarakat terkait layanan penerbitan Paspor Republik Indonesia dari tahun 2020 hingga 2022. Tabel berikut menyajikan data aduan-aduan tersebut.

Tabel 1.2

Aduan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang Tahun 2020-2022

No.	Tahun	Aduan
1.	2020	a. <i>Trouble</i> pada aplikasi APAPO b. Kuota antrian paspor penuh karena adanya pembatasan kuota pemohon
2.	2021	a. Pelayanan paspor yang terkesan memilih karena yang dilayani hanya yang darurat saja b. Pemberian informasi yang kurang jelas mengenai syarat administrasi permohonan paspor
3.	2022	a. Terdapat aduan atas implikasi kebijakan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang yang tidak memperbolehkan pengambilan paspor melalui surat kuasa (harus yang bersangkutan) b. <i>Complain</i> mengenai kesulitan pendaftaran paspor online (APAPO) c. Sering terjadi <i>error</i> pada daftar m-paspor

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, 2022

Peningkatan masih diperlukan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah. Hal ini terbukti dari jumlah keluhan masyarakat yang sering kali dipublikasikan di media massa, yang mengakibatkan reputasi aparat pemerintah tercemar. Peningkatan kualitas layanan publik harus diprioritaskan, mengingat bahwa tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tren kenaikan aduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang setiap tahunnya dapat diamati dalam tabel di atas.

Selain itu, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tentang pembuatan paspor dari tahun 2020 hingga 2022 juga meningkat, menunjukkan permasalahan mendasar yang perlu ditangani oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Evaluasi merupakan aspek penting dalam organisasi publik karena memungkinkan penilaian pencapaian tujuan dan penyelesaian tugas. Kualitas pelayanan publik bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengembangkan program layanan yang sesuai, dan beroperasi berdasarkan standar

administrasi yang tepat. Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik juga menjadi faktor penentu standar tersebut. Di Semarang, meskipun peraturan daerah telah ditetapkan untuk mengatur pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I masih menerima keluhan terus menerus tentang layanan publik yang tidak memadai. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pencapaian tujuan organisasi tersebut masih kurang.

Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana organisasi mencapai hasil dan melaksanakan tugas-tugasnya. Kemampuan organisasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, merancang agenda dan program pelayanan yang relevan, serta menerapkannya dengan integritas dan transparansi administratif, menjadi cerminan kinerja yang baik. Kepatuhan terhadap kebijakan organisasi, baik yang tersurat maupun yang tidak, juga mencerminkan kinerja yang baik.

Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam penerbitan paspor dapat dievaluasi berdasarkan berbagai faktor. Pertama, penyediaan layanan publik yang luar biasa sangat penting. Hal ini termasuk tanggapan yang cepat, manajemen antrian yang efisien, proses pengisian formulir yang mudah digunakan, informasi yang jelas tentang persyaratan dan prosedur, serta interaksi staf yang ramah dan sopan dengan pemohon paspor. Upaya memberikan pelayanan yang optimal, kantor dapat memastikan kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasinya. Efisiensi dan produktivitas juga merupakan indikator pencapaian tujuan yang baik. Pemanfaatan sumber daya yang efisien, seperti waktu, tenaga, dan biaya, selama proses pembuatan paspor mencerminkan efektivitas kantor. Usaha untuk meminimalisasi waktu proses, pihak Imigrasi Semarang harus mengevaluasi dan memperbaiki sistem dan prosedurnya. Selain itu, produktivitas karyawan memainkan peran penting dalam memastikan

penerbitan paspor dalam jangka waktu yang wajar. Terjadinya fenomena tertentu di Kantor Imigrasi Semarang, seperti target yang tidak tercapai, keluhan pelanggan, dan masalah teknis seperti masalah aplikasi atau kesalahan dalam proses pendaftaran, menyoroti kelemahan.

Di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa tindakan korektif dapat diambil. Seperti kantor perlu menilai sistem dan proses penerbitan paspor. Jika ada masalah teknis, seperti masalah aplikasi, pemutakhiran atau perbaikan sistem yang sesuai harus diterapkan. Selain itu, peningkatan pelayanan publik sangat penting. Kantor Imigrasi Semarang dapat meningkatkan komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur paspor untuk memastikan penyebaran informasi yang jelas dan akurat, mengurangi kesalahpahaman. Sangat penting untuk melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan dengan membangun mekanisme pengaduan yang efektif, seperti saluran yang dapat diakses untuk menyampaikan pengaduan dan memastikan tindak lanjut yang cepat atas pengaduan yang diterima. Meningkatkan kualitas SDM merupakan kunci untuk mencapai tujuan yang baik. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa individu yang memiliki keterampilan dan kemampuan tinggi cenderung dapat menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan efektif, menghasilkan produk dan layanan yang unggul dari segi kualitas.

Pemerintah, dengan segala fasilitasnya, harus memastikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Keluhan yang diterima dari masyarakat adalah penanda seberapa baik kualitas layanan publik suatu lembaga. Meskipun ada regulasi yang mengatur layanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang masih kerap

menerima umpan balik negatif dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap kualitas pelayanan organisasi masih perlu ditingkatkan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang, meskipun diakui baik dalam hal pembangunan Zona Integritas, masih memiliki kekurangan dalam pelayanan pembuatan paspor. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya kualitas pelayanan SDM dan masih adanya aduan dari masyarakat. Kekurangan ini menjadi fokus Penelitian berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang Dalam Pembuatan Paspor**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa inti permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses pembuatan paspor?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah seperti yang berikut:

1. Melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses pembuatan paspor.
2. Melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses pembuatan paspor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, termasuk:

1. Untuk Instansi. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pembuatan paspor.
2. Bagi Almamater. Hasil penelitian dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi akademisi dan masyarakat.
3. Bagi Masyarakat. Informasi hasil penelitian dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh para peneliti, antara lain:

1. Analysis of the Quality of Public Services in the Administrative Sector in Regency oleh Ria Syaidatul Umaroh dan Hendra Sukmana. 2023.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi di Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian ini ditekankan pada teori Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan proses pelayanan tidak terlalu lama serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Namun masih terdapat aparat Pemerintahan Desa Medalem yang sering datang terlambat. Selain itu, masih ada aparat yang belum menguasai komputer dan ada pula yang belum menguasai komputer serta aplikasi yang digunakan dalam melayani masyarakat. Pelayanan di Desa Medalem belum didukung dengan wadah pengaduan masyarakat yang berguna bagi pemerintah untuk mengetahui lebih jauh kekurangan kinerjanya dan apa saja kebutuhan masyarakat.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah oleh Abdul Sani. 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada Poliklinik Gigi Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangka Tengah. Fokus utama penelitian ini adalah teori ServQual dari Parasuraman, Berry dan Zethitamal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibles sudah cukup berkualitas, instansi dan para petugasnya dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan Republik Indonesiaa dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Bangka Tengah.

3. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus) oleh Bagus Noor Handika dan Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si. 2020.

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Kudus dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml dan Berry (Hardiansah, 42:2011). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT kabupaten Kudus sudah menerapkan dimensi Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta kriteria-kriterianya, akan tetapi masih terdapat beberapa kriteria yang belum berjalan antara lain, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai, pelayanan dengan cepat dan tepat, dan menghargai setiap pelanggan. Kriteria yang belum terlaksana dalam penelitian ini antara lain, kurangnya jumlah tempat duduk, kurang jelasnya alur pelayanan, kurang aktifnya petugas dalam memberikan

informasi tentang alur pelayanan, kurangnya tingkat ketelitian petugas dalam melaksanakan pelayanan dan petugas yang dinilai kurang menghargai masyarakat penerima pelayanan.

4. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang oleh Gali Artha Cendana dan Trenda Aktiva Oktariyanda. 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018). Hasil penelitian menegaskan bahwa, kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

5. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung oleh Aditia Mulawarman dkk. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung, serta faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml et al. (1996). Hasil penelitian menyoroiti bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ditunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan dibenahi oleh Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung.

6. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di POLRES Halmahera Utara oleh Deiby Christiana Tinggogoy dkk. 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara. Dalam analisisnya, teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Stemvelt (2004) yang terdiri dari 5 pendekatan yaitu: Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsive), Jaminan (assurance), Empati (emphaty) dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan menggunakan pendekatan deduktif-induktif pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan instrumen penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik (Tangible), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 50 % Keandalan (reliability), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 74 %. Daya Tanggap (responsive), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 57 %. Jaminan (assurance), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 78 % dan Empati (emphaty) mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 63 % sangat kualitas pelayanan di Polres Halmahera Utara.

7. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan di Kecamatan Gunung Puyuh Kota Sukabumi oleh Neni Rosmiati dkk. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengkaji kualitas pelayanan publik di Kecamatan Gunung Puyuh, Kota Sukabumi. Metode penelitian yang diterapkan adalah analisis kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

menurut Drs.H.A.S Moenir (Moenir, 2006) dengan dimensi kesadaran pegawai; adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana pelayanan. Hasil penelitian pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Gunung Puyuh, Kota Sukabumi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal yang harus ditingkatkan yakni memberikan informasi arahan yang detail kepada masyarakat terkait prosedur kependudukan.

8. Analisis Kualitas Pelayanan Penyiaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemirsa TVRI Jakarta oleh Paiman Raharjo dan Arief Rahman Hakim. 2021.

Penelitian ini mengeksplorasi kualitas pelayanan penyiaran TVRI Jakarta dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengetahui dimensi dalam kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan yaitu pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas layanan publik atau pelanggan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari segi pelayanan penyiaran perlu diperhatikan kembali masih belum sesuai harapan atau kebutuhan pelanggan, serta saran agar pelayanan penyiaran TVRI meningkatkan memberikan pendidikan kepada pegawai yang berprestasi untuk dikembangkan.

9. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan oleh Subhan. 2020.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan. Metode analisis data yang diterapkan penelitian ini adalah analisis model interaktif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dalam

pelayanan publik yang meliputi : tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy telah diterapkan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sehingga masyarakat merasa puas dalam menerima layanan.

10. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi oleh Yani dan Syahyuri. 2023.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dan menggunakan teori dari Zeithaml. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukatani secara keseluruhan belum terimplementasi dengan baik, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penelitian terdahulu menjadi landasan dan pembeda bagi penelitian yang akan dilakukan penulis. Perbedaan ini penting untuk memastikan keaslian penelitian dan menghindari duplikasi. Berikut adalah tabel yang menampilkan perincian perbedaan antara penelitian yang direncanakan dan penelitian sebelumnya:

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
1.	Ria Syaidatul Umaroh dan Hendra Sukmana (2023)	Analysis of the Quality of Public Services in the Administrative Sector in Regency	Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif kualitatif lalu fokus penelitian ini ditekankan pada teori Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.	Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan proses pelayanan tidak terlalu lama serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Namun masih terdapat aparat Pemerintahan Desa Medalem yang sering datang terlambat. Selain itu, masih ada aparatur yang belum menguasai komputer dan ada pula yang belum menguasai komputer serta aplikasi yang digunakan dalam melayani masyarakat. Pelayanan di Desa Medalem belum didukung dengan wadah pengaduan masyarakat yang berguna bagi pemerintah untuk mengetahui lebih jauh kekurangan kinerjanya dan apa saja kebutuhan masyarakat.
2.	Abdul Sani (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah	Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah	Penelitian ini menerapkan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang fokus utama penelitian ini adalah teori ServQual dari Parasuraman, Berry dan Zethitamal.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Tangibles sudah cukup berkualitas, instansi dan para petugasnya dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Bangka Tengah.
3.	Bagus Noor Handika dan Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si. (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)	Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus	Metode penelitian yang diterapkan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif dan penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml dan Berry (Hardiansah, 42:2011).	Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT kabupaten Kudus sudah menerapkan dimensi Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta kriteria-kriterianya, akan tetapi masih terdapat beberapa kriteria yang belum berjalan antara lain, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai, pelayanan dengan cepat dan tepat, dan menghargai setiap pelanggan. Kriteria yang belum

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
					terlaksana dalam penelitian ini antara lain, kurangnya jumlah tempat duduk, kurang jelasnya alur pelayanan, kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan, kurangnya tingkat ketelitian petugas dalam melaksanakan pelayanan dan petugas yang dinilai kurang menghargai masyarakat penerima pelayanan.
4.	Gali Artha Cendana dan Trena Aktiva Oktariyanda (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang	Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang	Metode analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018).	Kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok masih dikategorikan baik. Kualitas pelayanan tersebut tercermin dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dengan baik dan bagaimana mereka tetap berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.
5.	Aditia Mulawarman dkk (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung	Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung	Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan teori Zeithaml et al. (1996)	Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ditunjukkan pegawai di Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan dibenahi oleh Kelurahan Cipaganti Kecamatan Coblong Kota Bandung.
6.	Deiby Christiana Tinggogoy dkk (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di POLRES Halmahera Utara	POLRES Halmahera Utara	Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan teori menurut Stemvelt (2004) yang terdiri dari 5 pendekatan yaitu: Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsive), Jaminan (assurance), Empati (emphaty).	Bukti Fisik (Tangible), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 50 % Keandalan (reliability), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 74 %. Daya Tanggap (responsive), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 57 %. Jaminan (assurance), mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 78 % dan Empati (emphaty) mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dimana hubungannya sebesar 63 % sangat kualitas pelayanan di Polres Halmahera Utara.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
7.	Neni Rosmiati dkk (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagian Kependudukan di Kecamatan Gunung Puyuh Kota Sukabumi	Kecamatan Gunung Puyuh Kota Sukabumi	Studi ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menurut Drs.H.A.S Moenir (Moenir, 2006) dengan dimensi kesadaran pegawai; adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana pelayanan.	Kota Sukabumi yang berkaitan dengan kesadaran pegawai, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan ketrampilan, faktor sarana pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal yang harus ditingkatkan yakni memberikan informasi arahan yang detail kepada masyarakat terkait prosedur kependudukan.
8.	Paiman Raharjo dan Arief Rahman Hakim (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Penyiaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemirsa TVRI Jakarta	TVRI Jakarta	Penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan yaitu pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas layanan publik atau pelanggan.	Pelayanan penyiaran perlu diperhatikan kembali masih belum sesuai harapan atau kebutuhan pelanggan, serta saran agar pelayanan penyiaran TVRI meningkatkan memberikan pendidikan kepada pegawai yang berprestasi untuk dikembangkan.
9.	Subhan (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan	Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan	Metode analisis data yang diterapkan penelitian ini adalah analisis model interaktif.	Dimensi-dimensi dalam pelayanan publik yang meliputi : tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy telah diterapkan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan sehingga masyarakat merasa puas dalam menerima layanan.
10.	Yani dan Syahyuri (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sukatani	Kantor Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan teori dari Zeithaml.	kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukatani secara keseluruhan belum terimplementasi dengan baik, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Teknik Analisis	Hasil
		Kabupaten Bekasi			

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal

Penelitian sebelumnya sering kali berbeda dalam lokasi penelitian dan teknik analisis yang diterapkan, umumnya menggunakan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini, penulis akan mengadopsi teknik analisis Spradley untuk memperkaya dan memperkuat hasil analisis serta temuan penelitian. Penggunaan teknik Spradley diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif daripada teknik triangulasi yang telah digunakan sebelumnya.

Pendekatan analisis Spardley adalah metode yang pada prinsipnya mengadopsi pendekatan etnografi. Metode ini berasal dari perpaduan antropologi dan sosiologi serta teori ilmu sosial. Pendekatan ini berperan dalam upaya untuk mengukur pekerjaan lapangan ilmu sosial dan dalam mengembangkan fondasi campuran serta desain metode ganda (Morse, 2015:875). Etnografi sendiri adalah proses deskripsi budaya dengan tujuan utama memahami pandangan hidup dari perspektif penduduk asli. Seiring waktu, etnografi telah berkembang menjadi alat penting dalam ilmu sosial yang melibatkan pengamatan, pelaporan hasil penelitian dalam bentuk teks, dan fenomena yang diamati. Elemen-elemen tersebut kemudian dijadikan sebagai subjek penelitian dan diungkapkan melalui bentuk naratif atau teks. Penelitian etnografi juga melibatkan penyusunan deskripsi tertulis mengenai organisasi sosial, aktivitas, simbol, sumber material, dan praktik interpretasi dari suatu kelompok manusia khusus.

Teknik analisis spardley sendiri dikukuhkan oleh James P. Spardley, dimana ia menggunakan metode etnografi (Koeswinarno, 2015:265). Terdapat tiga jenis analisis

metode etnografi, yakni Pertama adalah Analisis Domain. Dalam pendekatan pemeriksaan ini, tujuannya adalah untuk mencapai pemahaman yang mendalam tentang konteks sosial atau subjek yang sedang diteliti. Informasi dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan tinjauan dokumen untuk memberikan deskripsi yang luas tentang materi tersebut. Awalnya, data yang diperoleh tetap mendasar, namun ranah kategorikal dari pengaturan sosial yang diselidiki diakui. Selanjutnya, selama fase Analisis Taksonomi, ranah yang diidentifikasi ini memerlukan eksplorasi yang lebih dalam melalui observasi, wawancara yang teliti, dan analisis dokumen untuk mendapatkan data tambahan. Proses ini melibatkan penelitian semua data yang dikumpulkan berdasarkan ranah yang telah ditetapkan, di mana domain yang diidentifikasi oleh peneliti berfungsi sebagai istilah utama dan diuraikan dengan lebih detail dan mendalam. Fase ketiga melibatkan Analisis Komponen, di mana data yang dicari memerlukan pemeriksaan lebih lanjut melalui observasi yang teliti, wawancara, dan dokumentasi yang dipilih secara cermat.

Pemilihan metode analisis Spradley untuk penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan seluruh proses penelitian, yang meliputi pengumpulan data, pengolahan, dan analisis.

1.5.2 Administrasi Publik

Istilah "administrasi" berasal dari kata kerja "mengadministrasi," yang menunjukkan tindakan mengelola. Secara etimologis, administrasi berkaitan dengan pengawasan informasi, individu, sumber daya, dan pencapaian tujuan dalam suatu entitas terstruktur. Lebih tepatnya, administrasi mencakup pengaturan dan dokumentasi yang teratur dari data untuk menyederhanakan pengambilan informasi. Secara umum, administrasi melibatkan upaya kolaboratif di antara individu atau kolektif yang

bertujuan untuk memenuhi tujuan tertentu. Namun, perlu dicatat bahwa tidak semua usaha kolaboratif masuk ke dalam kategori administrasi.

Menurut McCurdy (2012), administrasi publik dijelaskan sebagai mekanisme politik yang digunakan untuk mengatur negara dan menjalankan beragam fungsinya. Lepawsky (2001) menambahkan bahwa administrasi sangatlah penting di era modern ini. Kemampuan pemerintahan yang baik untuk membangun dan mengembangkan administrasi yang efektif sangat penting dalam menyelesaikan masalah-masalah masyarakat modern (Siagian, 2001).

Dari definisi-definisi sebelumnya, kita bisa menyimpulkan bahwa untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, diperlukan kemampuan dan motivasi untuk menggerakkan orang-orang, termasuk diri sendiri, dalam menjalankan suatu organisasi pemerintah.

1.5.2.1 Paradigma Administrasi Publik

Sejak tahun 1990-an, paradigma baru yang disebut Manajemen Publik Baru (New Public Management/NPM) muncul dalam ranah administrasi publik. Christopher Hood (1991) menjadi tokoh kunci dalam evolusi paradigma ini, yang juga disebut Paradigma Pasca-Birokratis (Barzelay, 1992) dan Mengubah Kembali Pemerintahan (Reinventing Government) (Gaebler & Osborne, 1992). Tujuan utama NPM adalah untuk memperkuat efektivitas dan efisiensi tata kelola dengan mengadopsi konsep "Tangan Tak Terlihat" (The Invisible Hand) milik Adam Smith, yang menganjurkan pengurangan intervensi pemerintah, peningkatan privatisasi, dan prioritas terhadap kepentingan publik yang lebih luas (Dahar, 2012). Namun, NPM telah menarik kritik

terkait potensinya untuk menanamkan kapitalisme dalam sektor publik dan kekhawatiran terkait erosi idealisme dalam penyediaan layanan publik.

NPM mendorong adopsi birokrasi publik yang berbasis pada prinsip *good governance*. Ciri-ciri birokrasi NPM adalah kompetitif, transparan, akuntabel, responsif, dan patuh hukum. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, kualitas layanan publik, dan efektivitas serta efisiensi pemerintah. Atmosudirjo Prajudi (2003) mendefinisikan paradigma sebagai pandangan umum yang dominan dalam suatu bidang tertentu. Pasolong (2014) menguraikan lima paradigma Administrasi Publik sebagai berikut:

1. Paradigma pertama

Paradigma awal administrasi publik menitikberatkan pada prinsip-prinsip universal. Paradigma ini tidak mempersoalkan lokus administrasi negara, melainkan fokus pada prinsip-prinsip yang berlaku di semua bentuk organisasi dan budaya. Pada periode 1927-1937, prinsip-prinsip administrasi negara sudah mapan dan dapat diterapkan di berbagai negara, meskipun terdapat perbedaan-perbedaan. Berikut beberapa contoh perbedaan antar negara:

- a) Ragam budaya yang berbeda
- b) Variasi lingkungan yang berbeda
- c) Visi yang beragam dan faktor lainnya.

Tahap ini merupakan masa keemasan dari administrasi negara.

2. Paradigma kedua

Paradigma kedua menciptakan pemisahan antara aspek politik dan administratif. Administrasi Negara menitikberatkan pada persoalan internal organisasi, manajemen pegawai, dan alokasi anggaran di dalam struktur birokrasi dan pemerintahan. Di sisi

lain, isu-isu terkait pemerintahan, politik, dan pembuatan kebijakan menjadi bagian dari domain ilmu politik. Paradigma ini mengajukan pertanyaan tentang lokasi yang tepat bagi administrasi negara. Pada rentang waktu 1900-1926, perbedaan yang jelas terlihat antara administrasi dan politik negara.

3. Paradigma ketiga

Paradigma ketiga menganggap administrasi negara sebagai bagian integral dari disiplin ilmu politik. Paradigma ini muncul dalam rentang waktu antara tahun 1950 dan 1970. Upaya untuk menghubungkan kembali administrasi negara dengan ilmu politik ini mengharuskan adanya definisi ulang bidang administrasi negara dengan fokus pada keahlian yang esensial. Dua perkembangan penting pada periode ini adalah:

- a) Meningkatnya pemanfaatan studi kasus sebagai alat yang memiliki sifat pengetahuan.
- b) Munculnya penelitian perbandingan dan pengembangan administrasi sebagai komponen ilmu administrasi publik.

4. Paradigma keempat

Paradigma keempat (1954-1970) mengartikan administrasi negara sebagai ilmu administrasi yang memiliki otonomi. Perkembangan ini dipicu oleh ketidakpuasan terhadap pandangan bahwa administrasi negara dianggap rendah dibandingkan dengan ilmu politik. Fokus paradigma ini terletak pada pengembangan ilmu administrasi, tanpa memperhatikan lokusnya.

5. Paradigma kelima

Paradigma kelima (setelah 1970) mendefinisikan administrasi negara sebagai ilmu administrasi negara yang independen. Perkembangannya menunjukkan ekspansi yang

meluas dari domain pengetahuan ini, mencakup teori organisasi, ilmu kebijakan, dan bidang studi yang memiliki identitasnya sendiri. Selain itu, muncul paradigma baru atau keenam dalam Administrasi Publik.

6. Paradigma *Governance*

Paradigma *Governance* merupakan sebuah kerangka kerja yang mengintegrasikan nilai-nilai, kebijakan, dan kelembagaan untuk mengelola berbagai aspek publik, termasuk yang bersifat ekonomi, sosial, dan politik. Dalam kerangka ini, kerjasama di antara tiga entitas utama sangat penting. Pertama, masyarakat mempertahankan kewenangan untuk mengartikulasikan kepentingannya, menengahi disparitas, dan memenuhi hak dan tanggung jawabnya. Kedua, pemerintah bertanggung jawab untuk membentuk lingkungan politik dan hukum yang kondusif bagi kemajuan publik. Ketiga, sektor swasta memegang peran penting dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan yang dapat menggerakkan ekonomi. Tujuan utama dari paradigma *Governance* ini adalah mewujudkan pengelolaan birokrasi publik yang efektif dan akuntabel, serta menciptakan interaksi sosial dan politik yang sehat bagi kemajuan bersama.

Teori *Governance* tidak lagi mempercayai negara atau pemerintah sebagai satu-satunya pihak yang mampu menyediakan pelayanan publik secara efisien, ekonomis, dan adil di era global. Paradigma ini menekankan pentingnya kemitraan (*partnership*) dan jaringan (*networking*) antara berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam penyelenggaraan urusan publik.

Paradigma *Governance* memiliki keterkaitan yang kuat dengan kinerja pejabat publik, yang ditunjukkan oleh komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Paradigma ini menekankan beberapa aspek penting, di antaranya

adalah akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Pejabat publik yang menerapkan paradigma ini diharapkan untuk bertanggung jawab kepada masyarakat atas kinerjanya, beroperasi dengan keterbukaan dan transparansi, serta melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik. Meningkatkan kinerja mereka dengan memberikan layanan terbaik memungkinkan pejabat publik untuk unggul. Kinerja yang luar biasa tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik, menjamin kepuasan publik, dan menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus di antara pejabat publik dalam memenuhi tugas mereka. Akibatnya, komitmen yang berkelanjutan terhadap keunggulan ini mengarah pada penyediaan layanan publik yang superior secara keseluruhan.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen merupakan keterampilan yang tidak dapat dihindari dan tidak terhindarkan dalam pencapaian tugas dan pencapaian tujuan. Menurut Mary Parker Follet (2018), manajemen ditandai sebagai seni mencapai tujuan bukan secara terpisah tetapi melalui kolaborasi dan kerja sama dengan orang lain. Seorang pemimpin atau manajer mengemban peran sebagai panduan dan koordinator individu atau kolektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gibson, Donnelly, dan Ivancevich (2018) memperkuat definisi tersebut dengan menyatakan bahwa manajemen adalah sebuah proses. Dalam proses ini, satu orang atau lebih bertindak sebagai koordinator, mengarahkan aktivitas dan tindakan orang lain untuk mencapai hasil yang tidak mungkin diraih secara individu. Definisi ini menunjukkan bahwa manajemen berfokus pada proses koordinasi dan pencapaian hasil bersama. Pada intinya, manajemen adalah tentang mengelola orang lain untuk mencapai tujuan bersama melalui kolaborasi dan

koordinasi. Keahlian manajemen bukan hanya milik organisasi formal. Keahlian ini esensial dan dapat diterapkan di berbagai bidang, baik dalam organisasi formal seperti perusahaan, ataupun dalam organisasi informal seperti komunitas atau keluarga.

Manajemen publik, sebuah istilah yang tak asing lagi, ternyata memiliki definisi yang beragam. Para ahli dari berbagai disiplin ilmu memberikan interpretasi mereka sendiri tentang makna dan cakupan manajemen publik. Menurut Shafritz dan Russel (2020), manajemen publik adalah pemanfaatan sumber daya dalam mengelola organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini menekankan pentingnya penggunaan sumber daya yang optimal. Wijaya (2014) mendefinisikan manajemen publik sebagai cabang ilmu administrasi publik yang fokus pada pengelolaan SDM dalam organisasi sektor publik. Tujuan utama manajemen publik adalah mengoptimalkan kinerja dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada dasarnya, manajemen publik mencakup ilmu dan seni dalam mengawasi lembaga sektor publik secara efisien dan efektif. Ini melibatkan maksimalisasi sumber daya yang tersedia, termasuk sumber daya manusia, aset keuangan, dan infrastruktur.

Manajemen adalah ilmu dan seni menyelesaikan pekerjaan organisasi dengan mengkoordinasikan dan mengelola orang lain untuk mencapai tujuan. Manajemen publik, seperti yang diterapkan dalam sektor publik, menggunakan sumber daya dan fungsi manajerial untuk mencapai tujuan dengan efektivitas dan efisiensi. Tujuan bersama dari manajemen dan manajemen publik adalah untuk mencapai tujuan organisasi melalui optimalisasi sumber daya dan memupuk kerjasama tim.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005:6), adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebuah organisasi adalah entitas terstruktur di mana individu menjaga hubungan yang berkelanjutan, meskipun keanggotaannya dapat berubah seiring waktu. Tingkat partisipasi anggota dalam organisasi relatif dan teratur. Menurut Kuspriatni (2011), organisasi dapat didefinisikan sebagai sebuah kesatuan yang terdiri dari tiga elemen utama. Pertama, adanya interaksi manusia yang menciptakan hubungan dan kerjasama antar anggota. Kedua, kegiatan yang diarahkan menuju tujuan bersama yang ingin dicapai oleh organisasi. Dan ketiga, adanya struktur organisasi yang mengatur dan menetapkan aturan yang menjadi landasan bagi jalannya organisasi. Oleh karena itu, sebuah organisasi dapat dikonseptualisasikan sebagai sekelompok individu yang saling terhubung bekerja sama menuju tujuan bersama, dengan struktur dan regulasi yang terdefinisi dengan baik menyediakan kerangka untuk usaha-usaha mereka.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

1.5.5 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Pengertian lebih mudahnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Menurut Tjiptono (2015:51) menyatakan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2015:62) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Menurut Moenir (2016:16) menyatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan”. Atik dan Ratminto (2015:34) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan

permasalahan konsumen/ pelanggan. Maulana (2016:117) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka.

Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah. Alma (2016:4) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan”.

Kualitas pelayanan publik adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai

keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan (Zauhar, 2005:22)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kriteria, seperti memiliki fasilitas, pelayanan tepat waktu, membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, jujur, mudah dan sesuai kebutuhan Masyarakat.

1.5.6 Kriteria Kualitas Pelayanan

Hardiansyah, (2018:63) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sinambela (2014:6) Kualitas pelayanan publik adalah cara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan yang berhubungan dengan jasa, produksi, proses, manusia, lingkungan baik berupa barang atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diterima terhadap pemenuhan kebutuhan dari tiap-tiap pengguna pelayanan. Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan juga maksimal. Secara umum, penyediaan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara

Signifikansi kualitas layanan dalam mengevaluasi kinerja organisasi layanan publik semakin meningkat. Ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan sering kali mengarah pada persepsi negatif terhadap lembaga publik di kalangan masyarakat. Dwiyanto mengusulkan bahwa kepuasan publik terhadap layanan dapat berfungsi sebagai tolak ukur efisiensi dalam birokrasi publik. Salah satu keuntungan yang mencolok dari menggunakan kepuasan publik sebagai indikator kinerja adalah ketersediaan informasi yang relevan. Data tentang kepuasan publik terhadap layanan seringkali dapat diakses melalui media massa atau diskusi publik. Dengan kualitas layanan yang tinggi, penyerapan kepuasan publik dapat menawarkan parameter langsung untuk menilai kinerja birokrasi publik. Oleh karena itu, kepuasan publik dapat digunakan sebagai ukuran efektivitas birokrasi publik.

Terdapat beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml, seperti yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018: 63-64), dimensi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles*: Ini mencakup fasilitas fisik, peralatan, personil, dan metode komunikasi.
- 2) *Reliability*: Ini berkaitan dengan kemampuan unit layanan untuk secara konsisten memberikan layanan yang dijanjikan.
- 3) *Responsiveness*: Ini mengacu pada kesiapan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan.
- 4) *Assurance*: Ini mencakup kompetensi, kesopanan, dan penyediaan rasa keamanan, yang mengurangi risiko atau ketidakpastian.
- 5) *Empathy*: Ini melibatkan komunikasi efektif dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

Sesuai dengan lima dimensi kualitas layanan, kualitas layanan mencerminkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan, mencakup tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Lebih tepatnya, ini mencerminkan sejauh mana standar layanan dalam sebuah institusi, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, sesuai dengan norma-norma yang berlaku. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan instansi ini menjadi aspek yang sangat penting dalam konsep ini. Selain itu, kualitas layanan juga tercermin dari fasilitas yang disediakan oleh instansi tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan juga mencakup aspek kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh organisasi, baik dari pegawai maupun fasilitas yang tersedia.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efisiensi atas kualitas pelayanan dalam proses penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Untuk menilai kualitas layanan, penulis akan memeriksa berbagai dimensi atau indikator. Kualitas layanan berkaitan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait layanan yang ditawarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Mengacu pada konsep Zeithaml sebagaimana yang dirujuk dalam Hardiyansyah (2018: 63-64), aspek-aspek kualitas layanan dapat dikategorikan sebagai berikut:

- 1) Aspek *Tangibles* (yang berwujud fisik):
 - a. Ketersediaan fasilitas layanan.
 - b. Adopsi inovasi baru dalam proses pembuatan paspor.
 - c. Penampilan petugas saat memberikan layanan kepada pemohon.
 - d. Kemudahan akses dalam mendapatkan layanan.

- 2) Aspek Reliability (kehandalan):
 - a. Kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten.
 - b. Akurasi dan kecermatan petugas dalam melayani pemohon.
- 3) Aspek Responsiveness (ketanggapan):
 - a. Kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan layanan.
 - b. Respons terhadap keluhan dan masukan dari pelanggan.
 - c. Keandalan anggota staf dalam memberikan layanan yang tepat.
- 4) Aspek Assurance (jaminan):
 - a. Jaminan mengenai ketepatan waktu penerbitan paspor.
 - b. Penyediaan informasi yang jelas terkait biaya layanan.
- 5) Aspek Empathy (empati):
 - a. Pelayanan kepada masyarakat dengan sikap sopan.
 - b. Sikap ramah dan empati dari petugas dalam melayani pemohon
 - c. Sikap yang menunjukkan kepedulian dari pegawai.

1.7 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dipilih sejalan dengan perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian. Oleh karena itu, penulis memilih metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fakta, objek, atau subjek secara metodis sebagaimana adanya, dengan tujuan untuk secara setia merepresentasikan karakteristik dan detail dari objek yang sedang diteliti. Melalui metode ini, diantisipasi data deskriptif komprehensif, baik dalam bentuk tertulis maupun lisan, dari individu yang tindakannya dapat diamati. Pendekatan ini memungkinkan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam penerbitan paspor.

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, dengan fokus khusus pada menganalisis kualitas pelayanan kantor dalam proses penerbitan paspor.

1.7.2 Subjek Penelitian

Informan adalah individu yang menyediakan informasi. Dalam pengertian lain, informan sering dianggap setara dengan responden. Penulis menggunakan teknik pemilihan informan yang disebut *purposive sample*, yang berarti peneliti melakukan pemilihan sampel dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu (Idrus, 2009). Pemilihan sampel bertujuan untuk mengidentifikasi informan kunci, individu yang memiliki wawasan yang akurat tentang pola kualitas layanan, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses penerbitan paspor.

Dalam penelitian ini, para informan yang akan diwawancarai sebagai sumber informasi meliputi:

Tabel 1.4
Identitas Informan

No.	Nama	Jabatan	Informan
1.	Muhammad Tirta	Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Lalu Lintas	Informan 1
2.	Ricky	Pegawai Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan	Informan 2
3.	Bella	Pegawai <i>Frontliner</i> Kantor Imigrasi Kelas I Semarang	Informan 3
4.	Amanda Indrati	Anggota Masyarakat 1	Informan 4
5.	Indah Putri	Anggota Masyarakat 2	Informan 5

Sumber: Diolah Penulis, 2023

1.7.3 Jenis Data

Setiap penelitian biasanya melibatkan beragam jenis data. Data dapat dibagi menjadi data numerik, data teks, dan data tabel, masing-masing memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Data numerik meliputi angka-angka seperti persentase, jumlah, frekuensi, rata-rata, dan lain sebagainya.
2. Data tekstual mencakup deskripsi atau penjelasan tertulis, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, dan dokumen serupa.
3. Data tabel disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pemahaman.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kelima jenis data di atas untuk memperoleh data yang relevan dan memudahkan proses penelitian. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif, oleh karena itu, jenis data yang digunakan terdiri dari kalimat-kalimat yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi penelitian sebelumnya.

1.7.4 Sumber Data

Penelitian ini bergantung pada dua jenis sumber data yang berbeda:

1. Data primer melibatkan perolehan informasi secara langsung dari sumbernya di dalam lapangan. Dalam konteks studi ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan informan dan observasi langsung di lapangan.
2. Data sekunder melibatkan perolehan informasi dari tinjauan literatur atau sumber lain yang berkaitan dengan kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I di Semarang selama proses penerbitan paspor.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Berbagai metode penelitian digunakan untuk pengumpulan data, termasuk:

1. Observasi: Dijelaskan oleh Nawawi & Martini (1992) sebagai pencatatan sistematis dari elemen-elemen yang muncul dalam suatu fenomena atau peristiwa dalam objek penelitian. Tujuannya adalah untuk menjelaskan lingkungan, aktivitas, individu, dan signifikansi dari peristiwa yang diamati. Observasi sangat relevan untuk menilai kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I di Semarang selama proses pembuatan paspor.
2. Wawancara: Metode ini melibatkan perolehan informasi melalui interaksi tatap muka dengan informan atau responden. Wawancara dapat menggunakan panduan terstruktur atau melibatkan diskusi langsung.
3. Dokumen: Merujuk pada ekstraksi data dari dokumen yang dimiliki oleh lembaga terkait. Dalam konteks ini, dokumen yang relevan adalah yang terkait dengan kualitas pelayanan pada organisasi dalam upaya meningkatkan efisiensi Kantor Imigrasi Kelas I di Semarang selama proses pembuatan paspor.
4. Tinjauan Literatur: Sebuah metode yang melibatkan studi buku, referensi, laporan, dan media cetak lainnya yang terkait dengan kualitas pelayanan public pada Kantor Imigrasi Kelas I di Semarang selama proses pembuatan paspor.

1.7.6 Analisis Data

Penelitian kualitatif melibatkan analisis data pada berbagai tahapan, dimulai dari persiapan sebelum memasuki lapangan, selama pengumpulan data di lapangan, dan setelah penelitian lapangan. Seperti yang diuraikan oleh Nasution (yang dikutip dalam Sugiyono, 2009), analisis dimulai dengan merumuskan dan menyajikan masalah

penelitian sebelum lapangan, meluas selama fase pengumpulan data, dan diakhiri dengan penulisan hasil penelitian. Miles dan Huberman (2007) menekankan bahwa analisis data kualitatif adalah proses interaktif dan berkelanjutan yang berlangsung sampai mencapai saturasi data. Analisis ini terdiri dari tiga langkah utama:

1. Reduksi data

Data yang dikumpulkan dari lapangan seringkali bersifat luas, memerlukan pencatatan yang teliti dan rinci. Proses reduksi data melibatkan fokus pada tujuan penelitian untuk menyaring temuan-temuan yang esensial. Reduksi data mencakup rangkuman, pemilihan informasi pokok, fokus pada aspek yang penting, dan pengidentifikasian pola. Data yang telah disederhanakan akan memberikan pemahaman yang lebih jelas dan membantu para peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data

Setelah proses reduksi data, langkah selanjutnya melibatkan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat digambarkan melalui narasi singkat, diagram, hubungan antar kategori, dan berbagai bentuk lainnya. Penyajian data sering kali menggunakan narasi teks sesuai dengan preferensi Miles dan Huberman.

3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal yang diambil bersifat sementara dan dapat direvisi berdasarkan bukti yang lebih kuat yang diperoleh pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Jika kesimpulan awal ini didukung oleh bukti yang valid dan konsisten pada tahap-tahap selanjutnya, maka kesimpulan tersebut menjadi lebih meyakinkan. Namun, dalam penelitian kualitatif, kesimpulan tidak selalu secara langsung mengatasi masalah penelitian awal karena sifat studi yang fleksibel dan berkembang selama penelitian lapangan.

Dalam perjalanan penelitian lapangan, analisis data mengikuti metode yang diajukan oleh Spradley. Prosedur dimulai dengan mengidentifikasi informan utama, melakukan sesi tanya jawab atau wawancara, dan mencatat hasilnya. Setelah itu, dilakukan analisis domain untuk memperoleh pemahaman yang luas, diikuti oleh analisis taksonomi untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci dan terfokus tentang domain tersebut. Langkah selanjutnya melibatkan analisis komponensial, di mana data yang ada dibandingkan, dan akhirnya, dilakukan analisis tema untuk mengungkap hubungan komprehensif antara domain.

1.7.7 Kualitas Data

Menurut Creswell & Miller (2012: 286), dalam penelitian kualitatif, validitas adalah aspek penting, bersama dengan reliabilitas. Validitas ini berkaitan dengan jaminan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan pandangan peneliti, peserta, atau pembaca dengan cara yang dapat diandalkan. Creswell mengusulkan beberapa strategi untuk memastikan validitas data, termasuk:

1. Mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan menggabungkan bukti dari berbagai saluran untuk menciptakan pola yang koheren. Pendekatan ini meningkatkan validitas penelitian dengan membangun tema-tema dari perspektif yang beragam.
2. Memanfaatkan *member checking* sebagai metode untuk menilai ketepatan hasil penelitian. Ini melibatkan penyajian temuan kepada partisipan untuk validasi akurasi deskripsi atau tema yang dihasilkan.
3. Menyajikan laporan penelitian yang komprehensif dan rinci, mencakup rincian tentang konteks penelitian dan aspek-aspek pengalaman peserta.

4. Mengatasi potensi bias yang melekat dalam penelitian. Dengan secara terbuka mengakui dan mempertimbangkan bias peneliti yang mungkin, naratif menjadi lebih transparan dan memiliki integritas bagi para pembaca.
5. Menyajikan informasi yang berlawanan atau informasi yang bertentangan dengan tema-tema yang muncul.
6. Melakukan penelitian dengan waktu yang cukup lama di lapangan atau lokasi penelitian (*prolonged time*).
7. Berpartisipasi dalam diskusi dan sesi tanya jawab dengan rekan peneliti (*debriefing* bersama) untuk meningkatkan akurasi hasil penelitian.
8. Melibatkan auditor eksternal untuk menilai seluruh proyek penelitian (audit eksternal) guna evaluasi menyeluruh.

Denzim dan Kimchi, bersama dengan rekan-rekan mereka (dirujuk dalam Abdurrahman dan Muhidi, 2011:101), mengusulkan lima jenis triangulasi, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Triangulasi teoritis melibatkan penggunaan berbagai kerangka kerja dan hipotesis dalam penelitian serupa.
2. Triangulasi data mencakup pengumpulan data untuk memeriksa peristiwa yang dialami oleh kelompok-kelompok berbeda pada berbagai waktu.
3. Triangulasi metodologis berkaitan dengan penggunaan triangulasi dalam penelitian sosial.
4. Triangulasi peneliti terjadi ketika beberapa peneliti terlatih dengan latar belakang yang berbeda menyelidiki fenomena yang sama.
5. Triangulasi analitis melibatkan penerapan satu atau lebih teknik analisis untuk menyelidiki dataset yang sama untuk tujuan validasi.

Menurut Sugiyono (2016: 372-374), William Wiersma mendefinisikan triangulasi sebagai proses mengkaji data dari berbagai sumber, metode, dan kerangka waktu. Ada tiga (3) jenis triangulasi yang diuraikan sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber melibatkan validasi data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.
2. Triangulasi teknik berfungsi sebagai uji kredibilitas, menguji data yang sama dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda, seperti wawancara, dan kemudian memverifikasi temuan melalui studi literatur, dokumentasi, dan observasi.
3. Triangulasi waktu melibatkan pengujian data dari sumber yang sama pada periode waktu yang berbeda.

Dalam penelitian ini, validitas data dinilai melalui penerapan teknik triangulasi teoritis, data, metodologis, dan analitis. Peneliti tidak hanya mengandalkan satu informan, tetapi melakukan wawancara dengan beberapa informan yang berbeda. Selain itu, berbagai teori digunakan untuk membahas permasalahan yang dipelajari. Validitas data dikonfirmasi melalui analisis data dari wawancara yang dilakukan di lapangan, didukung oleh observasi dan dokumentasi.