

NASKAH PUBLIKASI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PASPOR SECARA ONLINE DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT LAYANAN
PASPOR BANTUL**

Oleh:

Abdussalam Ali Dejan
20150520054

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si

NIK: 19660920199202163016

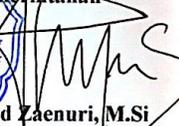
Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

Dra. Tim Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603163038



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403163025

SINOPSIS

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani serta menyediakan segala kepentingan masyarakat secara umum dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Standarisasi pelayanan publik diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, saran dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja pelaksana. Urgensi pada penelitian ini adalah karena melihat fenomena yang terjadi di lingkungan Kantor Imigrasi yaitu kepengurusan paspor yang lamban dan kurang efisien sehingga pemerintah melakukan sebuah inovasi pelayanan paspor secara online maka dari itu penulis mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Secara Online di Unit Layanan Paspor Bantul”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas paspor online sebagai inovasi pelayanan baru dan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ada di unit layanan paspor Bantul. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode campuran/kombinasi (*mixed methodology*). Penelitian *mixed method* dengan teknik pengumpulan data wawancara dan kuisioner.

Analisis pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa efektivitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul. Hal ini menunjukkan bahwa data hampir diatas rata-rata yaitu 50%, dari presentase atau angka tersebut maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori yang dimuat dalam dimensi dan pertanyaan menyatakan bahwa tanggapan responden yaitu pengguna layanan paspor online di kantor imigrasi unit layanan paspor Bantul sangat puas dengan layanan paspor online tersebut.

Saran yang diberikan kepada penyedia layanan dalam hal ini Direktorat Jendral Imigrasi sebagai pemberi keputusan dan kebijakan yang diterapkan tentang penyelenggaraan pelayanan paspor online adalah agar memperbaiki serta mengevaluasi kekurangan sistem informasi keimigrasian Unit Layanan Paspor Bantul sebagai petugas yang terjun dilapangan untuk lebih cepat tanggap dan tegas dalam melakukan pelayanan agar tujuan pelayanan ideal dapat tercapai.

SINOPSIS

The government has an responsibility to serve and provide all public interests in general in the form of quality services. The standardization of public services is clarified in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services which states that services to the community must at least fulfill the legal basis, requirements, systems, mechanisms, procedures, completion period, costs, product services, advice and infrastructure, competence , implementation, internal supervision, handling complaints, suggestions, input, number of implementers, guarantee of services that provide certainty in time, guarantee of safety and security as well as performance evaluation of implementers. The urgency of this research is that the phenomenon occurs in the Immigration Office is that the passport management is slow and inefficient so that the government carries out an innovative passport service online so the author raises the title "The Effectiveness of Online Passport Services in Improving the Quality of Online Passport Services at the Bantul Passport Service Unit ".

This research aims to determine the extent of the effectiveness of online passports as new service innovations and the effect on improving the quality of services available in the Bantul passport service unit. In this study, the authors used mixed methods (mixed methodology). Mixed method research with interview data collection techniques and questionnaires.

The analysis in this research shows that service effectiveness has an influence on improving the quality of service in the Bantul Passport Service Unit. This shows that the data is almost above the average of 50%, from the percentage or number, so conclusions can be drawn based on the theory contained in the dimensions and the question states that respondents' responses namely passport service users online at the immigration office of the Bantul passport service unit are very satisfied with online passport service.

Suggestions given to service providers in this case the Directorate General of Immigration as the provider of decisions and policies applied regarding the implementation of online passport services are to improve and evaluate the lack of immigration information systems in the Bantul Passport Service Unit as officers who plunge into the field to be more responsive and firm in doing service so that the ideal service goals can be achieved.

PENDAHULUAN

Pelayanan umum yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Pelayanan merupakan suatu produk dalam hal ini layanan atau jasa yang diberikan kepada pengguna layanan atau yang memerlukan layanan itu sendiri sesuai dengan pembukaan UUD 1945 yang menjelaskan tentang kewajiban pemerintah dalam melayani atau menyediakan segala kepentingan masyarakat secara umum. Urgensi pada pelayanan publik semakin meningkat tentu saja di era yang semakin maju seperti sekarang ini berbagai aspek kehidupan masyarakat terlebih dengan semakin berkembangnya dunia teknologi informasi yang sedemikian pesat membuka mata dan pandangan masyarakat juga semakin luas. Sehingga hal ini menjadi kesempatan pemerintah untuk melakukan inovasi dalam usaha peningkatan dan kualitas pelayanan publik. Pembuatan paspor secara online digadang-gadang sebagai solusi dari permasalahan administrasi publik dalam inovasi pemerintah menyediakan paspor. Pergeseran

sistem atau metode baru memunculkan polemik baru yaitu pemerintah harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa atau layanan hingga kesiapan aparatur negara sebagai penyedia layanan. Kedua hal tersebut harus berkesinambungan karena apabila tidak berjalan keduanya maka penyelenggaraan atau inovasi sebuah program akan tidak berjalan dengan baik. Standarisasi pelayanan publik tersebut juga diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standarisasi yaitu : dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja pelaksana. Berdasarkan Latar belakang tersebut

yang telah diuraikan sehingga di dapat judul penelitian ini yakni “Efektifitas pelayanan paspor secara online dalam peningkatan kualitas pelayanan di unit layanan paspor Bantul “.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul?”.

KERANGKA DASAR TEORI

1. Definisi Teori Efektivitas

Efektif memiliki arti efek, pengaruh, akibat atau sesuatu yang dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas merupakan keaktifan, daya guna dan adanya persamaan suatu kegiatan dan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas sering kali menekankan pada hasil yang dicapai. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan

pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien namun biasanya efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagian, 2001).

Berdasarkan pengertian di atas apabila sesuatu ingin berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan maka ketepatan sasaran target dan orientasi harus berhasil dan tepat sasaran maka sesuatu tersebut sudah bisa dikatakan efektif dan efisien atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal ini peningkatan kualitas layanan paspor secara online.

2. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang mengadakan pelayanan publik sekarang semakin disorot oleh masyarakat sebagai salah satu

fungsi pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi tuntutan masyarakat yang sering dikritisi karena sudah termakan dengan istilah “Kualitas”. Menurut (Tjiptono, 1996) kualitas mencakup pengertian yaitu kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan kelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas dari suatu pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh peran tunggal pemerintah tapi juga dibutuhkan dukungan dari variabel lain seperti dukungan dari pelanggan atau masyarakat sebagai penerima pelayanan karena pelanggan merupakan variabel penentu keberhasilan suatu organisasi.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan penelitian campuran/kombinasi (*mixed methodology*). Metode kombinasi ini menggunakan model *Sequential Explanatory*, dimana data dikumpul dan dianalisis menggunakan kuantitatif dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif pada tahap kedua guna untuk memperkuat hasil pada tahap pertama. *Mixed method* menghasilkan fakta yang lebih komprehensif dalam masalah penelitian karena dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian kualitatif maupun kuantitatif yang tidak memiliki kebebasan untuk menggunakan semua alat pengumpul data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan dan tidak terbatas akan jenis alat pengumpul data.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu untuk mendapatkan informasi dari informan. Dalam melakukan wawancara diperlukan *interview guide* yang ditujukan untuk fokus pada masalah-masalah yang menjadi pokok penelitian.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden. Kuesioner akan dibagikan kepada penerima layanan di Kantor Unit Layanan Paspor Bantul dan penulis akan mendampingi responden dengan tujuan untuk meminimalisir kesalahan pada jawaban yang akan diberikan.

3. Teknik Analisis data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuan dapat diinformasikan kepada orang lain. Data bisa dikumpulkan dalam beraneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan diproses terlebih dahulu sebelum digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), namun analisis kualitatif akan tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

HASIL PENELITIAN

Usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan paspor yang merupakan

bentuk kepedulian pemerintah dilatar belakangi oleh keluhan masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam mengurus paspor, sehingga diadakanlah evaluasi dan pembenahan pada kekurangan yang dikeluhkan masyarakat dan memunculkan inovasi program kepengurusan paspor secara online.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya efektivitas pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik.

- a) Pertama Aspek Tugas dan Fungsi, petugas memiliki tugas serta fungsinya masing-masing untuk bertanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal sehingga hal ini bertujuan untuk pelayanan prima.
- b) Kedua Aspek Rencana dan Program, aspek ini telah

berjalan sebagaimana mestinya namun masih ada beberapa perbaikan agar lebih mempermudah masyarakat dan agar efektivitas penggunaan paspor online belum sempurna.

- c) Ketiga Aspek Ketentuan dan Peraturan, aspek ini sudah dilaksanakan sesuai dengan sistem informasi manajemen keimigrasian artinya alur program sudah berfungsi sebagaimana mestinya.
 - d) Keempat Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal, inovasi program paspor secara online memiliki keunggulan yang menguntungkan bagi masyarakat pengguna dan masyarakat merasa sangat dilayani dan nyaman dengan pelayanan yang ada di Unit Layanan Paspor Bantul.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan

pada pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul yang diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa kelima indikator mendapat nilai puas dari masyarakat. Indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah *Assurance* (jaminan) dan nilai terendah adalah *Emphaty* (empati). Kelima variabel tersebut yaitu:

- a) Variabel *Tangibles* (langsung) memperoleh jumlah skor dengan nilai 239 dengan kategori baik karena telah memenuhi sub indikator yakni kemudahan proses dan akses pelayanan.
- b) Variabel *Reliability* (kehandalan) memperoleh jumlah skor dengan nilai 159 yang menyatakan puas dan sangat puas dengan petugas karena dapat membantu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sehingga

mempermudah proses pelayanan.

- c) Variabel *Responsiviness* (respon/tanggap) memperoleh jumlah skor dengan nilai 159 yang menyatakan puas dan sangat puas karena petugas melayani dengan respon yang tanggap sehingga pelayanan menjadi prima dan cepat serta tepat sasaran.
- d) Variabel *Assurance* (jaminan) memperoleh skor dengan nilai 234 yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan dari petugas yang memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan.
- e) Variabel *Emphaty* (Empati) memperoleh skor dengan nilai 122 yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap sikap ramah dan sikap sopan santun

petugas kepada pengguna layanan.

KESIMPULAN

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani serta menyediakan segala kepentingan masyarakat secara umum dalam bentuk pelayanan yang berkualitas. Standarisasi pelayanan publik diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, saran dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja pelaksana. Urgensi pada penelitian ini adalah karena melihat fenomena yang terjadi di lingkungan Kantor Imigrasi yaitu kepengurusan paspor yang lamban dan kurang efisien sehingga

pemerintah melakukan sebuah inovasi pelayanan paspor secara online maka dari itu penulis mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Secara Online di Unit Layanan Paspor Bantul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas paspor online sebagai inovasi pelayanan baru dan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang ada di unit layanan paspor Bantul. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode campuran/kombinasi (*mixed methodology*). Penelitian *mixed method* ini berusaha untuk menghasilkan fakta yang lebih komprehensif dan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan paspor secara online dalam peningkatan kualitas pelayanan di unit layanan paspor Bantul. Untuk teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan kuisioner.

Setelah dilakukan penelitian ditemukan bahwa Kantor Unit Layanan Paspor Bantul dalam pelayanan sudah cukup baik, terbukti dari hasil penelitian dan analisis data baik dari

hasil wawancara secara mendalam dengan birokrat atau petugas imigrasi dan juga dari responden atau masyarakat pengguna layanan paspor secara online yang merasa bahwa kegiatan pelayanan kantor imigrasi menjadi lebih efektif dan efisien baik secara waktu maupun biaya juga informasi yang didapatkan. Hal tersebut menunjukkan adanya efektifitas pada program paspor secara online dan mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan pada kantor imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul.

Setelah peneliti dilakukan di Kantor Unit Layanan Paspor Bantul, peneliti menyimpulkan bahwa masih ada yang harus diperbaiki oleh penyedia layanan yaitu kemudahan informasi serta sistem aplikasi untuk membantu masyarakat.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Direktorat jendral imigrasi sebagai penyedia layanan paspor terus membenahi

sistem dan aplikasi paspor online agar lebih mempermudah masyarakat dalam mengaksesnya, selain itu harus diadakan sosialisasi baik melalui media elektronik, media cetak atau media sosial yang dapat dimaksimalkan sebagai pusat informasi dan layanan masyarakat.

2. Kantor imigrasi Unit layanan paspor Bantul yang terlibat langsung dalam proses pelayanan harus lebih tegas dan cepat tanggap serta berusaha bekerja sama dengan birokrat atau instansi lain untuk membantu mempermudah masyarakat mengurus paspor secara online dan juga meminimalisir kecurangan atau praktek-praktek yang merugikan masyarakat atau pihak imigrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Siagian, s. P. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: bumi aksara.

Tjiptono, f. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: penerbit andi.

Warsito, Heri.(2012). *Evaluasi Efektivitas Peran Dan Fungsi Kantor*

Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Diakses dari :
<http://jogja.tribunnews.com/2018/01/04/unit-layanan-paspor-bantul-akan-layani-70-pemohon-paspor> pada 06 Desember 2018 pukul 20.40 WIB