

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi titik berat bagi pemerintah. Bentuk jasa pelayanan berupa barang publik, jasa publik dan tanggung jawab serta pelaksanaannya merupakan hal yang sudah seharusnya dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pada tingkat Pusat, Daerah, dan pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik diselenggarakan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Mengingat saat ini pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah adalah salah satu bagian dari fungsi pemerintah yang menjadi sorotan masyarakat.

Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) atau paspor merupakan hal yang penting bagi masyarakat Indonesia yang akan bepergian ke luar negeri. Kebutuhan masyarakat akan paspor saat ini sangat meningkat seiring dengan arus

globalisasi yang tinggi. Teknologi informasi yang semakin canggih lantas menjadi salah satu aspek untuk menunjang pelayanan yang baik guna memudahkan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Pasal 2 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa permohonan paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia di wilayah Indonesia dan di Luar wilayah Indonesia dan Paspor biasa terdiri atas Paspor biasa Elektronik dan Paspor biasa Non Elektronik. Paspor biasa Elektronik diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian disertai dengan melampirkan kelengkapan dokumen persyaratan.

Sedangkan menurut Pasal 3 Dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara manual dan elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.

Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa melayani pembuatan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI). Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tentu memiliki peran penting yang dimana tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang Keimigrasian khususnya wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Namun dalam melaksanakan tugas nya terdapat permasalahan dalam pelayanan nya.

Permasalahan pertama yang muncul di masyarakat adalah keadaan dimana ketika mengajukan permohonan pembuatan paspor mereka harus datang shubuh untuk mendapatkan nomor antrean lebih awal. Permasalahan kedua yaitu adanya penumpukan kuota pendaftar. Kondisi tersebut diungkapkan oleh Kasubsi Informasi Keimigrasian, Retno Dewi yang mengatakan bahwa “setiap harinya pemohon paspor bisa 200 orang hingga 250 orang yang datang”. Permasalahan selanjutnya muncul dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang mengeluhkan bahwa masyarakat sering mengajukan antrean di dua Kantor Imigrasi. Kemudian masyarakat kerap kali memadati kantor sehingga hal tersebut merugikan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM lantas membuat inovasi terbaru pada sistem pelayanan paspor untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatannya yaitu berupa pelayanan secara online. Sistem pelayanan paspor online dikeluarkan Direktorat Jenderal Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM dengan tujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan paspor menjadi lebih baik. Inovasi yang dikeluarkan ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang muncul seperti rendahnya kepastian dalam pelayanan, kinerja kelembagaan yang kurang efektif, dan masih banyak lagi permasalahan yang muncul pada sistem pelayanan paspor di keimigrasian. Oleh karena itu sistem pelayanan online diharapkan akan mengurangi keluhan yang terjadi di masyarakat.

Dengan demikian masyarakat akan lebih mudah menjangkau pelayanan publik tersebut. Dalam hal ini, efektivitas pelayanan yang diberikan oleh

penyelenggara pelayan publik sudah seharusnya tepat waktu, dapat memberikan informasi yang jelas, dan prosedur pelayanan dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat yang akan membuat paspor. Sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dikutip dari jogja.imigrasi.go.id sejak tanggal 07 Agustus 2017 Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah menerapkan sistem pelayanan online berupa pendaftaran nomor antrean permohonan paspor secara online. Oleh karena itu, sampai dengan saat ini sudah tidak ada lagi pelayanan antrian langsung (walk in).

Dengan diterapkannya sistem pelayanan yang baru ini, masyarakat sebagai pemohon paspor dapat dengan mudah memperoleh kepastian waktu dan nomor antrean serta tentunya dapat mengurangi kepadatan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan paspor menjadi lebih baik untuk masyarakat dalam negeri maupun masyarakat luar negeri.

Dengan adanya antrean paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta tentu tidak membedakan masyarakat umum dengan biro perjalanan dalam pengurusan paspor maupun kebutuhan lainnya. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta mengatakan dalam berita online tribunjogja.com bahwa dengan adanya antrean paspor secara online ini maka sejumlah pihak biro perjalanan yang biasanya mendampingi kliennya dalam pembuatan paspor, saat ini sudah tidak memiliki lagi jalur khusus seperti pada saat sistem *walk-in* atau manual.

Pada awal mula pelaksanaan sistem online ini tentu sebagian masyarakat menerimanya dengan baik. Namun disamping itu tetap saja terdapat permasalahan yang terjadi pada saat pelaksanaannya. Salah satunya keluhan dari masyarakat yang diberikan oleh instansi yang kerap mengurus permohonan paspor secara kolektif seperti biro perjalanan umroh, agen tenaga kerja ke luar negeri dan pemberangkatan tenaga kapal pesiar. Pemilik biro perjalanan mengeluhkan bahwasannya inovasi ini dirasa tidak efisien dibandingkan dengan antrean secara *walk-in* atau manual yang menurut mereka lebih mudah dan efisien. Permasalahan lainnya yang dikeluhkan adalah pada sistem antrean online yang dimana dapat menyulitkan pemilik biro perjalanan karena dapat beresiko menunda waktu keberangkatan bagi pemohon, misalnya pemohon yang akan berangkat umrah.

Permohonan pembuatan paspor mengalami peningkatan sebesar 30% menjelang liburan Natal pada tahun 2017 di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Apabila terjadi peningkatan permohonan pembuatan paspor pada musim liburan Natal dan tahun baru, biasanya masyarakat sebagai pemohon akan menggunakan jasa calo untuk mendaftarkan antrean *walk-in* karena membutuhkan waktu lama untuk mengantre. Sedangkan sekarang dengan meningkatnya permohonan pembuatan paspor, Yani sebagai Plt Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menegaskan kepada masyarakat yang akan membuat paspor bahwasannya tidak bisa lagi menggunakan jasa calo ataupun orang ketiga maupun melobi pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Menumpuknya pemohon antrean pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta menjadi latarbelakang dibuatnya Unit Layanan Paspor (ULP) di Bantul. Untuk meminimalisir juga dalam upaya desentralisasi supaya pelayanan tidak terpusat pada Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang terletak di Jl.Solo Km. 10 Maguwoharjo. Maka Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat khususnya bagi mereka yang ingin mengurus paspor.

Pelayanan yang diberikan yakni dengan membuat Unit Layanan Paspor (ULP) di wilayah Bantul. ULP Bantul diresmikan pada bulan desember 2017, terletak di Jl.Nasional III, Geblagan, Tamantirto, Kasihan, Bantul . Adanya ULP di Bantul ini diharapkan dapat menjangkau pemohon paspor yang berada di Bantul, Kulon Progo dan Purworejo. Sistem pelayanan paspor online tentu akan dilakukan juga pada ULP Bantul guna memaksimalkan pelayanan permohonan paspor.

Pada sistem pelayanan paspor secara online, masyarakat sebagai pemohon pembuat paspor tentu sangat dimudahkan terutama dalam antrean. Dengan kata lain pemohon telah diberi kelonggaran dalam pengurusan paspor. Oleh karena itu, diharapkan dapat konsekuen. Apabila pemohon terlambat, maka antrean yang telah didaftarkan secara online tersebut akan dianggap gugur. Hal ini tentu akan merugikan bagi pemohon.

Oleh karena itu, untuk menentukan pelayanan paspor secara online dapat dikatakan baik atau tidak maka diperlukannya penilaian sesuai dengan efektivitas pelayanan yang diberikan. Kategori efektif yang baik dalam suatu pelayanan

masyarakat adalah apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan tahapan yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Selain itu, kemampuan pemerintah dalam mendisiplinkan pegawainya adalah salah satu cara untuk meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang masalah, keluhan yang muncul di masyarakat terkait pelayanan paspor dengan sistem online tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Bagaimana Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan wawasan pengetahuan terkait efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.
- b. Dapat digunakan sebagai kajian atau referensi bagi semua pihak yang membutuhkan dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi dalam pelayanan kepada masyarakat dan membantu memperkenalkan serta meningkatkan penerapan sebuah pelayanan paspor dengan sistem online kepada masyarakat. Sehingga pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta akan sangat terbantu pelayanannya kepada masyarakat dan masyarakat akan terbantu dalam proses pengurusan dan pembuatan paspor Republik Indonesia.

E. Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan beberapa penelitian sebagai kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu mengenai Efektivitas pelayanan yang terdapat di Kantor Imigrasi terkait diberlakukannya sistem pelayanan dalam antrian permohonan paspor secara online, dimana penelitian ini bukan merupakan penelitian yang dilakukan baru sekali ini. Terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji riset terkait dengan paspor online.

Tabel 1.1 Penelitian Skripsi terdahulu tentang Pelayanan Paspor Online

No	Penulis	Judul	Tahun	Isi
1.	Pribadi	Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government	2014	Fokus pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis elektronik dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian pun menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi, terlebih pada keramahan, kesopanan dan tindakan diskriminatif dalam melayani.
2.	Waruwu & Masitho	Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan	2016	Dalam penelitian terhadap pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dinilai efektif karena pada pelayanannya petugas tanggap dalam menindaklanjuti keluhan pemohon dan petugas tidak menerima imbalan.
3.	Ragani	Penerapan Electronic Government Pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	2016	Penelitian ini dilatabelakangi oleh kurangnya akuntabel atau belum efektif dari aspek prosedur, tepat waktu, biaya, dan reponsif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan mendapatkan nilai B (Baik) yang didapat melalui <i>survey</i> Indeks Kepuasan Masyarakat.
4.	Abdillah	Inovasi Pelayanan	2016	Secara umum hasil yang

		Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar		ditunjukkan pada penelitian ini terkait inovatif pelayanan paspor sudah berjalan dengan baik, meskipun terdapat permasalahan diantara keberhasilan yang ada. Permasalahan tersebut terletak pada pola pikir masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan secara offline lebih efektif dan efisien.
5.	Sariani	Analisis Perbedaan Kualitas Informasi Secara Manual Dan Online Pada Pembuatan Paspor Di Batam	2016	Dalam kajian penelitian ini menghasilkan perbedaan antara kedua sistem pelayanan. Pada pelayanan secara manual dikatakan baik karena keakuratan informasi. Sedangkan secara online dikatakan baik karena mudahnya mendapatkan informasi, menghemat waktu dan tenaga.
6.	Muzdalifah	Implementasi Penerbitan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya	2017	Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan yang ada mendapatkan respon yang baik dalam pelaksanaannya. Adapun kendala seperti jaringan atau koneksi dan kurangnya loket verifikasi.
7.	Hidayat	Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Provinsi Banten	2018	Keberhasilan suatu pelayanan dapat dilihat dari pencapaiannya pada segi keefektivitasan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa presentase tingkat efektivitas pelayanan pembuatan paspor online mencapai 73,96% dari angka minimal yaitu

				70%. Hal ini berarti pelayanan berjalan dengan efektif.
8.	Simangunsong	Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan	2018	Pada penelitian ini menghasilkan kajian yang menyatakan bahwa penerapan pelayanan yang diberikan dalam antrian permohonan paspor secara online berjalan dengan baik. Ukuran kebijakan perlu ditingkatkan agar sasaran kebijakan dengan meniadakan antrian permohonan paspor secara manual dapat tercapai.
9.	Iriani	Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar	2017	Pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan terutama mengenai sosialisasi kepada masyarakat agar lebih mengerti mengenai pendaftaran antrian secara online.
10.	Wibowo	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang	2014	Fokus pada penelitian ini adalah seberapa besar aktivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan SIMKIM. Hasil dari penelitian ini memperoleh nilai mencapai angka diatas 71,14%. Meskipun sudah dikatakan baik, pengukuran kinerja dirasa perlu agar sesuai dengan SOP yang berlaku.

F. Kerangka Dasar Teori

1. Efektivitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian efektif mempunyai arti kata efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Efektivitas adalah keadaan yang menunjukkan seberapa jauh rencana dan sasaran dapat tercapai. Jika rencana yang dicapai semakin banyak, maka suatu kegiatan tersebut semakin efektif. Oleh karena itu, efektivitas juga dapat dikatakan sebagai suatu keberhasilan yang dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Pendapat Kurniawan (2005 : 109) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektivitas erat kaitannya dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai. Oleh sebab itu, efektivitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai.

Selanjutnya, dalam Purnomo pada tahun 2006 kajian efektivitas menurut Gibson adalah efektivitas organisasi harus dimulai dari yang paling mendasar hingga ke yang lebih tinggi, dengan urutan sebagai berikut :

- a. Efektivitas Individu, dimana tingkat pencapaian hasil kerja karyawan perseorangan di dalam organisasi.
- b. Efektivitas Kelompok yaitu tingkat pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh kelompok karyawan di dalam organisasi.

- c. Efektivitas Organisasi adalah kontribusi hasil kerja dari tiap-tiap efektivitas individu dan efektivitas kelompok/tim yang saling sinergis.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah sebuah konsep untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dan suatu kegiatan yang akan dikatakan berhasil apabila telah mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

a) Indikator Efektivitas

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan terwujud apabila terdapat indikator-indikator sebagai ukuran efektivitas. Dalam mengukur efektivitas suatu organisasi dilihat dari seberapa besar dan sejauh mana kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi, kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kemampuan organisasi dalam mengambil sebuah pelajaran dari kegagalan maupun keberhasilan serta kapasitas organisasi tersebut dalam mengatur perubahan-perubahan yang terjadi.

Pendapat Gibson dalam Makmur (2008 : 125) indikator efektivitas adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan.

2. Efisiensi

Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan

menghasilkan produktivitas yang tinggi yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya.

3. Fleksibilitas

Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktek perencanaan dan pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada.

4. Keunggulan

Kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada.

5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif dan lebih memperbarui diri sendiri.

6. Kepuasan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

b) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Richard M. Streers berpendapat bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu :

Karakteristik Organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam struktur organisasi. Dalam struktur organisasi, karyawan ditempatkan sebagai bagian dari suatu

hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

1. Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek :
 - a. Lingkungan eksternal, lingkungan yang sangat berpengaruh terhadap organisasi khususnya terkait dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan karena letaknya berada di luar batas organisasi.
 - b. Lingkungan internal, lingkungan yang secara keseluruhan berada di dalam organisasi.
2. Karakteristik pekerja, merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Dimana dalam faktor ini setiap individu memiliki perbedaan yang kesadaran akan perbedaan tersebut menjadi sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dapat tercapai apabila organisasi tersebut mampu mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.
3. Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi sehingga tercapainya efektivitas. Untuk mencapai tujuan organisasi, kebijakan dan praktik manajemen adalah alat bagi pimpinan untuk mengarahkan pada setiap kegiatan. Sedangkan untuk melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan aspek karyawan dengan mekanisme meliputi sebagai berikut :
 - a. Penyusunan tujuan strategis
 - b. Pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya
 - c. Penciptaan lingkungan prestasi
 - d. Proses komunikasi

- e. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan
- f. Adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi

2. Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan memiliki tiga makna, yaitu cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10-11) berpendapat bahwa :

“secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.”

Hasibuan berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Definisi pelayanan yang dikemukakan oleh Gronroos dalam Ratminto yaitu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dalam buku milik Sampara Lukman yang berjudul *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Kotler mengatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut : *“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”*

Moenir (2010) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Hal ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Berdasarkan definisi di atas pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang memiliki proses. Proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Selain itu pelayanan merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

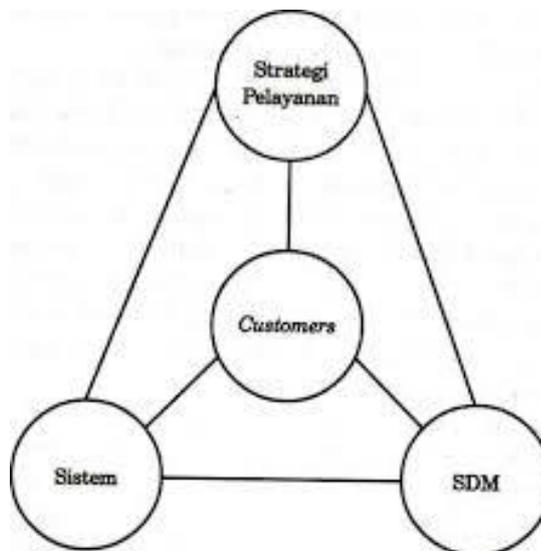
a) **Kualitas Pelayanan**

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al, kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Gambar 1.1 Segitiga Pelayanan Publik



Dalam menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan, ada beberapa dimensi yang digunakan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry

(dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih 2010:175) dimensi kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik

Petampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Terdiri dari :

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- Pemahaman terhadap profil dan produk pelayanan

2. *Reliability* atau kompetensi petugas pelayanan

Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Terdiri dari :

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standard pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsivitas* atau daya tanggap petugas pelayanan

Kerelaan untuk menolong pengguna layanan (*customer*) dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Terdiri dari :

- Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* atau kepastian (*jaminan*) pelayanan

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (*customer*). Terdiri dari :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Adanya kepastian syarat dan prosedur pelayanan

5. *Empathy*

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada customer. Terdiri dari :

- Mendahulukan kepentingan pemohon
- Petugas melayani dengan sikap yang ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan baik atau tidak dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi konsumen atas jasa yang mereka terima dengan harapan terhadap kinerja jasa tersebut (*preception expectation*).

3. Layanan Online

a. Pengertian Layanan Online

Layanan Online menurut Rowley (2006:162) merupakan suatu perbuatan, usaha atau pertunjukan yang dimediasi oleh teknologi informasi. Pada definisi ini terdapat tiga komponen utama yang diantaranya adalah penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan. Maksud dari definisi tersebut ialah hal-hal yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik sebagai penyedia layanan dan warga negara sebagai penerima layanan.

Definisi lain menurut Parasuraman *et al.* (2005:213) tentang layanan online dalam interaksinya dengan website adalah “*the extent to which a website facilitates efficient and effective shopping, purchasing and delivery*”. Maksud dari definisi tersebut adalah bahwa layanan online sebagai suatu tingkat sebuah website secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal berbelanja, pembelian dan proses penyerahan produk atau jasa. Penilaian dari layanan online dapat terjadi pada saat sesudah dan sebelum bertransaksi maupun pada saat melakukan transaksi.

Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan online adalah usaha yang dimediasi oleh teknologi informasi yang dilakukan pelanggan dimana website sebagai fasilitas yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik guna memberikan layanan secara efektif dan efisien .

b. Kualitas Layanan Online

Penilaian terpenting dalam efektivitas terletak pada kualitas pelayanan dari proses *e-government*. Kepuasan pelanggan akan berpengaruh kepada loyal atau tidaknya pelanggan tersebut apabila kualitas layanan yang dihasilkan berjalan

dengan efektif. Dimana dalam kualitas pelayanan online terdapat empat dimensi yang merupakan inti dari kualitas pelayanan online seperti yang dikemukakan oleh Parasurama *et al.*, diantaranya sebagai berikut :

- a) Efisiensi : kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.
- b) Pemenuhan kebutuhan : aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan.
- c) Ketersediaan sistem : fungsionalitas teknik situs bersangkutan berfungsi sebagaimana mestinya.
- d) Privasi : jaminan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan.

G. Definisi Konseptual

1. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan dan sasarnya.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah tolok ukur kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan.

H. Definisi Operasional

Tujuan dibuatnya definisi operasional adalah memberikan batasan untuk peneliti supaya memudahkan dalam proses analisis data yang akan dibahas pada

masalah penelitian. Dalam penelitian ini akan menjabarkan variabel penelitian (indikator penelitian) dengan rincian yang terukur . Dimana variabel dalam penelitian ini yaitu “*Efektivitas Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Dengan Sistem Online di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta Tahun 2017-2018*”. Untuk itu perlu indikator-indikator yang digunakan sesuai dengan efektivitas pelayanan dalam pembuatan paspor. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 6 (enam) indikator-indikator efektivitas menurut Gibson dalam Makmur (2008 : 125) antara lain:

1. Produktivitas
 - a. Kualitas dan kuantitas pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam memberikan pelayanan.
 - b. Kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam proses pembuatan paspor.
2. Efisiensi
 - a. Waktu yang digunakan untuk proses pelayanan paspor.
 - b. Ketersediaan fasilitas kerja dalam menunjang pelayanan paspor.
3. Fleksibilitas
 - a. Komunikasi dan interaksi yang jelas.
 - b. Kemampuan menghadapi perubahan atau masalah yang terjadi.
4. Keunggulan
 - a. Kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar aturan yang berlaku.

- b. Kualitas paspor yang dihasilkan dan jaminan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.
- 5. Pengembangan
Kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan paspor.
- 6. Kepuasan
 - a. Sikap pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dalam memberikan pelayanan.
 - b. Kepuasan masyarakat terhadap program Antrean Paspor Online.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian tentang efektivitas pelayanan antrian permohonan paspor dengan sistem online Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2011 : 6)

Dalam kajian penelitian ini akan dilakukan pencarian data dengan cara menganalisis hasil wawancara dengan informan dan responden yang kemudian dideskripsikan sesuai dengan data-data yang dihasilkan dari wawancara dan observasi.

2. Unit Analisis

Unit Analisis merupakan objek nyata yang akan diteliti sesuai dengan permasalahan yang ada didalam penelitian. Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang terletak di Jalan Raya Solo – Yogyakarta KM. 10, Karangploso, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah Ruddy Suwartono selaku Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dan responden pada penelitian ini adalah masyarakat sebagai pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta yang berjumlah 10 orang.

3. Jenis Data

1. Data Primer, dalam penelitian ini data primer diperoleh secara langsung dari lapangan. Untuk memperoleh data primer berdasarkan hasil wawancara kepada informan dan responden maupun pengamatan secara langsung.
2. Data Sekunder, dalam penelitian ini data diperoleh berdasarkan peninggalan tertulis yang dilakukan dengan cara membaca jurnal, dokumen dan tulisan yang dianggap oleh peneliti berkenan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sumber data juga dapat diperoleh dari media online yakni tribunjogja.com yang nantinya akan diolah kembali oleh peneliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengumpulan data bersifat kepustakaan (*library research*) yaitu dengan menghimpun data dan informasi dari berbagai sumber terpercaya seperti dari media elektronik yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian ini akan terfokus pada berita yang terkait dengan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dari media bereputasi dan kredibel seperti tribunjogja.com.
2. Pengumpulan data dari penelitian lapangan (*field work research*) yaitu penelitian langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung. Kemudian, mewawancarai informan dan responden. Adapun informan dan responden yang dimaksud adalah :
 - Kepala Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian
 - Petugas Keimigrasian bidang Customer Service
 - Masyarakat pemohon/pengguna layanan paspor online

Selanjutnya, pengumpulan data bersifat dokumentasi dengan mengumpulkan data atau arsip yang relevan.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif dengan cara menyajikan data dan kemudian menelaah seluruh data yang tersedia, menyusun dalam satu satuan, mengkategorikan data dan kemudian memeriksa keabsahan data serta menafsirkan dengan analisis sesuai

dengan kemampuan daya nalar penelitian untuk membuat kesimpulan penelitian. (Sugiyono, 2016:405-412). Adapun beberapa langkah dalam melakukan analisis data, yaitu:

- a) Reduksi Data, dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
- b) Penyajian Data, bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan tindakan. Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, bagan, dan dalam bentuk lainnya. Disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis dan sistematis sehingga mudah dipahami. (Nugrahani, 2014:176)
- c) Penarikan Kesimpulan, data yang dikumpulkan dari lapangan dengan bukti-bukti yang kuat, valid dan konsisten akan menjadikan kesimpulan yang kredibel. Dalam analisis kualitatif terdapat analisis data model interaktif seperti yang dikemukakan Miles & Huberman (1984:23) dimana memiliki tiga komponen yaitu : (1) reduksi data (2) sajian data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga komponen tersebut harus ada dalam analisis data kualitatif, sebab hubungan dan keterkaitan antara ketiga komponen itu perlu terus dikomparasikan untuk menentukan arah isi simpulan sebagai akhir penelitian.