

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

2.1. Studi Terdahulu

Pelayanan merupakan sebuah kebutuhan yang mendasar bagi setiap warga negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sebagai pemberi pelayanan, pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, Hal ini dikarenakan kepuasan masyarakat atas sebuah pelayanan yang diterima merupakan tolak ukur sebuah keberhasilan atau tidaknya sebuah birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelusuran yang telah dilakukan terkait dengan permasalahan dalam penelitian terdahulu, ada beberapa hasil studi terdahulu yang memiliki persamaan dan perbedaan yang dilakukan oleh penulis.

Menurut Iswari, Warsono, & Rengga (2012) dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap” mengemukakan bahwa semakin baik atau tinggi pemahaman prosedur yang dimiliki oleh aparat pelaksana, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Begitu pula sebaliknya dimana semakin rendahnya pemahaman prosedur yang dimiliki oleh aparat pelaksana, maka akan semakin rendah pula kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap tergolong baik dan sangat baik, Hal ini dilihat dari indikator tingkat keramahan petugas, kesopanan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat ketelitian, tingkat

kepuasan terhadap petugas, tingkat kecepatan petugas, kemudahan dalam mendapat pelayanan, kenyamanan saat menunggu antrian, dan ketersediaan ruang tunggu.

Pelayanan paspor merupakan kegiatan pelayanan yang cukup menjadi perhatian masyarakat, karena masih dijumpai banyaknya keinginan masyarakat yang tidak terpenuhi terkait pelayanan yang diberikan dalam pengurusan paspor. Menurut Askara, Mustam, & Djumiarti (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang” mengemukakan bahwa perbaikan kualitas yang mengacu pada kepuasan total pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu perbaikan kualitas sedapat mungkin dilakukan secara terus menerus atau berkesinambungan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas memerlukan biaya dan kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan agar berjalan maksimal. Efektivitas pelaksanaan pelayanan sangat bergantung pada kecukupan dana yang tersedia dan kesiapan para pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan agar adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam penelitian Bintari, Zenju, & Purnamasari (2017) mengemukakan bahwa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas memerlukan biaya dan kesiapan pegawai dalam melakukan pelayanan agar berjalan maksimal. Efektivitas pelaksanaan pelayanan sangat bergantung pada kecukupan dana yang tersedia dan kesiapan para pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Sama halnya dalam penelitian Wicaksono (2009) mengemukakan bahwa perlu dilakukan

pengembangan media komunikasi misalnya menerbitkan brosur yang memuat tentang informasi pelayanan pembuatan paspor. Selain di tata dengan *layout* yang menarik juga diperhatikan aspek bahasa yang digunakan agar lebih komunikatif dan mudah dipahami pembaca, perlu juga membuka loket pengaduan layanan baik dalam bentuk kotak pengaduan, sms maupun *call center*. Hal ini dapat dimanfaatkan untuk menggali ekspektasi-ekspektasi masyarakat yang lebih spesifik untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Tayyib (2015) mengemukakan bahwa Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Darmawanti, Sarwono, Abdul Wachid yang berjudul “Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Reformasi Layanan *One Stop Service* (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)” mengemukakan bahwa reformasi dibidang pelayanan *one stop service* ini merupakan suatu perubahan dimana sistem yang dahulu dirasa kurang menguntungkan atau dirasa lambat dan sekarang dengan adanya reformasi pelayanan *One Stop Service* pelayanan paspor dapat dikerjakan dengan waktu yang singkat. Namun akan mempermudah pemohon paspor untuk menggunakan

OSS secara online karena pemohon paspor tidak perlu antri untuk menginput data di Kantor Imigrasi tetapi pemohon bisa menginput data mereka dimana saja asalkan ada koneksi internet. Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bambang Irawan dengan penelitiannya yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda” menunjukkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pembuatan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda jika diurutkan berdasarkan peringkat yang paling tinggi tingkat kepuasannya yaitu Kompetensi Pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; prosedur; penanganan pengaduan, saran dan masukan; persyaratan, produk spesifikasi jenis layanan; waktu layanan; biaya/tarif pelayanan.

Menurut Tita Talitha, Adi Prasetya dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Sistem Paspor Terpadu Berbasis Biometrik (Sptbb) Terhadap Kepuasan User (Studi Kasus Di Dinas Imigrasi Kota Semarang)” menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (sikap tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan *user* SPTBB di Dinas Imigrasi Kota Semarang. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai signifikansi secara simultan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Rizki Fajar Ernanda dalam penelitiannya yang berjudul “Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Blitar (*Public Service In Blitar Immigration Office*)” mengemukakan bahwa penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu sangat penting dalam pelayanan pembuatan paspor. Oleh karenanya

pegawai perlu memahami proses penyelesaian pekerjaannya. Kebiasaan pegawai yang tidak memperhatikan waktu akan membawa karakter pegawai yang santai, kurang inovatif dan kreativitas dan cenderung kurang bertanggung jawab. Pemanfaatan waktu kerja yang seefektif mungkin akan memaksimalkan hasil kerja pegawai. Hal yang ditemui sebagai persoalan waktu ini yaitu lama prosesnya dikarenakan antrian yang cukup banyak, sehingga pemohon harus rela mengantrinya.

Menurut Nurhanasah & Manto (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya” mengemukakan bahwa pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu pemerintahan. Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat harus selalu mengutamakan pelayanan yang berkualitas untuk terciptanya kesejahteraan sosial yang tercantum dalam Pancasila pada poin kelima, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sebagai aparatur pemerintah harus memahami tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat yang memberikan pelayanan yang baik untuk memperlancar urusan atau permintaan masyarakat agar cepat dan tepat waktu. Pada hakikatnya sebuah pelayanan berkualitas sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam setiap urusannya di suatu organisasi pemerintahan.

Dengan adanya tugas pokok, fungsi serta visi dan misi maka Kantor Imigrasi memiliki tanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan pembuatan paspor yang berkualitas, yaitu yang mendekati harapan pengguna pelayanan.

Sama halnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Pahlawati (2015) mengemukakan bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan / kegagalan organisasi adalah faktor sumber daya manusia. Keunggulan mutu bersaing suatu organisasi sangat ditentukan oleh mutu sumber daya manusianya. Organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya. Sementara itu, kompetensi sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tidaklah selalu sesuai dengan apa yang dituntut untuk keberhasilan sebuah pekerjaan, karena tidak dibarengi dengan keterampilan dan pengetahuan yang memadai. Atau tuntutan perkembangan lingkungan tidak didukung dengan perkembangan kompetensi yang dihasilkan oleh instansi sehingga selalu ada gap antara yang diharapkan dengan yang ada. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu faktor pendukung utama dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pangestu dengan judul “Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya 2016)” mengemukakan bahwa inovasi merupakan hal sangat penting dilakukan bagi sebuah organisasi dalam upaya memperbaiki pelayanan dan usaha agar terus dapat bertahan (*survive*) menjaga kelangsungan hidup serta dapat mewujudkan visi misi yang telah ditetapkan bersama. Inovasi di sektor publik merupakan *trend* yang lagi gencar-gencarnya dilakukan untuk memperbaiki aspek-aspek di dalam organisasi, sehingga mampu mengubah *mind set* masyarakat tentang pelayanan publik yang buruk.

Menurut Adni dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru” mengemukakan bahwa konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/ atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Pelayanan publik akan memiliki kualitas pelayanan yang tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya selalu berorientasi kepada pengguna jasa. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahid, Azikin, & Ma'ruf dengan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” dalam pelayanan publik relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak petugas itu sendiri.

Tabel 2.1 Kajian Pustaka

Nama Peneliti	Nama Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Fitria Darmawanti, Sarwono, Abdul Wachid.	Ilmu Administrasi Publik, Vol. 3, No. 10. 2014	Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Reformasi Layanan <i>One Stop Service</i> (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)	Kecepatan pelayanan lebih cepat menggunakan sistem layanan OSS secara online, dengan demikian pemohon paspor bisa menghemat waktu dan tidak sampai mengganggu pekerjaan. Kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan pelayanan, dan transparansi biaya di Kantor Imigrasi Kota Malang sudah memperlihatkan bahwa petugas kantor imigrasi dikatakan baik. Hal ini sesuai dengan asas-asas pelayanan publik transparansi itu gender, dan status ekonomi. Sedangkan dari hasil kuesioner peneliti untuk kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pemohon paspor telah dilakukan dengan sopan dan ramah. Adapun harapan dari pemohon paspor terhadap layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang yaitu kemampuan petugas dalam penggunaan teknologi masih dirasakan kurang sehingga dalam pelaksanaannya tidak memenuhi ketepatan waktu yang direncanakan.

<p>Suciani Cahya Bintari, H. Nandang Saefudin Zenju, Irma Purnamasari (2017).</p>	<p>Ilmu Pemerintahan, Volume 3 Nomor 1, April 2017</p>	<p>Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor.</p>	<p>Mengemukakan bahwa pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Kota Bogor sudah baik, namun berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi terdapat beberapa pelayanan yang harus ditingkatkan lagi yaitu Perlakuan petugas yang diskriminatif (membeda-bedakan), ruang tunggu yang harus diperbesar, keramahan pegawai yang harus lebih ramah dan satun terhadap pemohon, dan respon petugas dalam menjelaskan prosedur pembuatan paspor kepada pemohon, serta ketepatan waktu dalam penerbitan paspor.</p>
<p>Nurhanasah , Darwis Manto (2016)</p>	<p>Ilmu Administrasi Publik, <i>Vol 3 No. 2</i> Oktober Tahun 2016</p>	<p>Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya.</p>	<p>Berdasarkan dari hasil pembahasan bahwa pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya Kalimantan Tengah sudah berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari <i>Tangible</i> (berwujud atau bukti langsung). <i>Reliability</i> (kehandalan), <i>Assurance</i> (jaminan), yang masih belum berkualitas adalah <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) dan <i>Empathy</i> (empati)</p>

RinaPahlawati (2015)	Ilmu Sosial dan Politik, Volume2 No.2- Oktober 2015	Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.	Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru belum optimal, hal ini dapat dilihat dari sikap petugas dalam pelayanan pembuatan paspor berdasarkan sub indikator keadilan petugas masih ditemukannya kesenjangan sosial petugas menyangkut faktor relasi/hubungan kekeluargaan.
Wuri Rimbawati Pangestu (2016)	Ilmu Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016	Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)	Hasil peneliti menunjukkan bahwa inovasi pelayanan <i>One Stop Service</i> (OSS) atau Sistem Pelayanan Paspur Terpadu (SPPT) sudah dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya. Hal ini dikarenakan inovasi OSS sudah memenuhi atribut yang ada dalam inovasi dan telah memenuhi dimensi kualitas pelayanan yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi pelayanan.

<p>Ulfi Tantri Wahid, Ruskin Azikin, Adnan Ma'ruf (2017).</p>	<p>Ilmu Administrasi Publik, Volume 3 Nomor 3 Desember 2017</p>	<p>Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar</p>	<p>Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar belum tercapai secara maksimal hal ini terlihat dari aspek : <i>Empathy</i> (Perhatian) yaitu karena masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan sehingga menyebabkan adanya antrian yang tidak tertib oleh pemohon paspor yang disebabkan pemohon yang mengenal petugas jaga atau adanya sistem kekeluargaan sehingga pemohon tersebut langsung meminta didahulukan tanpa menghiraukan pemohon lainnya yang sedang antri.</p>
<p>Tita Talitha, Adi Prasetya.</p>	<p>Teknik Industri, Volume 5 No.2 Oktober 2011.</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Sistem Paspur Terpadu Berbasis Biometrik (Sptbb) Terhadap Kepuasan User (Studi Kasus Di Dinas Imigrasi Kota Semarang)</p>	<p>Mengemukakan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai yang positif yaitu <i>tangible</i> (X1) sebesar 0,654, <i>reliability</i> (X2) sebesar 0,178, <i>responsiveness</i> (X3) sebesar 0,134, <i>assurance</i> (X4) sebesar 0,158, dan <i>emphaty</i> (X5) sebesar 0,165. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan sistem informasi SPTBB yang diberikan oleh departemen sistem informasi SPTBB Dinas Imigrasi Pusat, maka akan semakin</p>

			tinggi pula kepuasan <i>user</i> sistem informasi SPTBB.
Rizki Fajar Ernanda.	Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, Vol. 1 No. 2. 2017	Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Blitar (<i>Public Service In Blitar Immigration Office</i>)	Menunjukkan bahwa paspor yang dikeluarkan Kantor Imigrasi Blitar yang berkualitas dalam arti paspor yang minim kesalahan. Sangat jarang nya mendapat komplain dari pemohon merupakan salah satu indikator dari hasil pekerjaan yang berkualitas. Selain itu hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan pekerjaan dengan penuh kecermatan. Berkenaan dengan waktu dalam pembuatan paspor. Menurut peraturan, paspor selesai (dapat diambil) maksimal 4 hari kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya pegawai berhasil menyelesaikan pembuatan paspor sesuai dengan target penyelesaian bahkan ada yang sehari selesai.

Bambang Irawan	Ilmu Administrasi Negara, Vol 5, No 2, Juni 2017.	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda	Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pembuatan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda jika diurutkan berdasarkan peringkat yang paling tinggi tingkat kepuasannya yaitu Kompetensi Pelaksana; perilaku pelaksana; maklumat pelayanan; prosedur; penanganan pengaduan, saran dan masukan; persyaratan, produk spesifikasi jenis layanan; waktu layanan; biaya/tarif pelayanan. Berdasarkan hasil survei ditemukan beberapa keluhan yang sebaiknya menjadi perhatian khusus dan diperlukan tindakan segera agar dapat semakin meningkatkan pelayanan, diantaranya : <ol style="list-style-type: none"> 1.Kebersihan lingkungan kantor seperti kebersihan toilet dan kamar mandi. 2.Ruang tunggu dan tempat parkir kendaraan yang lebih representatif. 3.Memberikan pelayanan <i>coffee break</i>, print gratis dan akses wifi gratis. 4.Menyediakan fasilitas layanan fotocopy. 5.Diperlukan loket bank yang berada pada kawasan imigrasi untuk mempermudah pembayaran biaya paspor
----------------	--	--	--

Sutiyani yoga Iswari, Hardi Warsono, Aloysius Rengga (2012)	Ilmu Administrasi Publik	Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap.	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilacap tergolong baik dan sangat baik, Hal ini dilihat dari indikator keramahan petugas, kesopanan petugas, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat ketelitian, dan kemudahan pemohon dalam mendapat pelayanan.
Wildan Jaya Askara, M.Mustam, Titik Djumiarti (2013)	Ilmu Administrasi Publik	Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.	Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kota Semarang dilihat dari dimensi <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness</i> sudah cukup baik, namun jika dilihat dari dimensi <i>Assurance</i> mengenai syarat dan prosedur, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan masih perlu ditingkatkan serta terbatasnya SDM membuat penanganan keluhan pelanggan terkadang lama.
Kristian Widya Wicaksono (2009)	Ilmu Administrasi Publik	Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.	Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung yang ditinjau dari aspek <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i> dan <i>Tangibles</i> masih buruk perlu dilakukan evaluasi agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Muhammad Tayyib (2015)	Ilmu Administrasi Negara	Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar .	Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih belum sepenuhnya berkualitas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari indikator tangible dan reliability, dimana hal ini diperparah dengan kondisi prasarana yang kurang memadai dan mengalami kerusakan sehingga menghambat proses pelayanan paspor. Namun, dimensi, accuracy, responsiveness serta empathy pegawai dapat dikatakan berkualitas.
Dita Fisdian Adni, .	Ilmu Pemerintahan, Volume IV No 1 April 2018	Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru	Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru dapat dikategorikan cukup baik. Dari segi sarana dan prasarana penunjang pelayanankualitasnya sudah cukup baik karena sebagian besar sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pengurusan paspor sudah ada. Akan tetapi masih terdapat sedikit kekurangan yaitu dengan halaman parkir yang sempit.

Berdasarkan tabel tersebut terdapat persamaan mendasar antara penelitian ini dengan beberapa penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan pada masing-masing instansi terkait. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iswari, Y.S, Warsono, H, & Rengga, A. (2012) terdapat perbedaan pada fokus penelitian yang dilakukan, dimana lebih menekankan pada persepsi kemampuan pegawai dan pemahaman prosedur pelayanan dengan kualitas pelayanan dilihat dari sisi sumber daya manusia. Selanjutnya perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Pangestu (2016), analisis yang dilakukan lebih kepada inovasi pelayanan *One Stop Service* (OSS) dengan melihat bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dengan 5 (lima) atribut inovasi dalam organisasi yaitu (1) *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, (2) *Compability* atau kesesuaian, (3) *Complexity* atau kerumitan, (4) *Triability* atau kemungkinan coba, (5) *Observability* atau kemudahan diamati. Sedangkan dalam penelitian ini menganalisis bagaimana kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsivitas*, *assurance*, dan *emphaty*.

2.2. Kerangka Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah kepada setiap warga negara, dimana masing-masing warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Bentuk pelayanan publik itu sendiri dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan administratif yang tidak dapat diperoleh sendiri oleh masyarakat, seperti pembuatan dokumen-dokumen resmi yaitu Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Paspor dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang dan jasa, seperti penyediaan tenaga listrik, pendidikan, kesehatan dan lain sebagainya.

Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2011:10).

Konsep pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, 2011 : 51-52)

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. Menurut Gronroos (1990: 27) dalam Ratminto dan Winarsih (2005: 2).

Menurut Dwiyanto (2011:77) mengemukakan sulit untuk memahami rasionalitas dari prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Masyarakat tidak pernah mampu memperkirakan kapan urusannya dengan birokrasi pelayanan dapat diselesaikan. Ketidakpuasan tidak hanya berlaku untuk

waktu, tetapi terjadi juga dengan biaya layanan. Baik biaya maupun waktu seringkali tidak dapat terjangkau oleh masyarakat secara wajar sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi dari pemerintah dari tingkat pusat hingga tingkat daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset terhadap kinerja layanan publik di lingkungannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* (memberdayakan) yang dialami oleh masyarakat. Menurut Thoha (2001) dalam Hardiyansyah (2011:15).

Sementara itu Sinambela (2008:5) dalam Bambang Irawan (2017:80) mengemukakan bahwa pengertian pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam memberikan pelayanan publik menurut Mahmudi (2005: 234) dalam Agus Setiadi (2016:57) mengemukakan bahwa instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu :

- 1) Transparansi, yaitu dalam memberikan pelayanan harus terbuka, mudah dipahami dan mudah diakses.
- 2) Akuntabilitas, yaitu dapat Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Kondisional, yaitu dalam memberikan layanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Keluhan yang dialami masyarakat sebagai penerima layanan bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara (Dwiyantodkk, 2002) dalam Agus Dwiyanto (2011:78). Sedangkan menurut menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hardiyansyah,2011:36).Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan(Gaspersz dalam Sinambela, 2014:6)

Kualitas pelayanan juga merupakan adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan/konsumen dengan persepsi konsumen, sehingga kualitas pelayanan yang diterima dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen sebagai penerima pelayanan yang diterima dengan layanan yang mereka inginkan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan, sehingga dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan teori Zeithaml dkk yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yang lebih fokus pada *Responsivitas* atau Ketanggapan petugas. Dimensi Kualitas

dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan dari masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau Berwujud/Bukti langsung

Penampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan yang terdiri dari :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pengguna jasa
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kemudahan akses pengguna jasa dalam permohonan pelayanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- f. Pemahaman terhadap profil dan produk pelayanan

2. *Reliability* atau Kehandalan Petugas

Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat yang terdiri dari :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna jasa
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* atau Ketanggapan Petugas

Kerelaan untuk membantu pengguna pelayanan (customer) dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan yang terdiri dari:

- a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat

- c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
- e. 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) yang terdiri dari:

- a. Petugas memberikan jaminan kepastian tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Adanya kepastian syarat dan prosedur pelayanan

5. *Emphaty* (Empati)

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

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, 2011:52)

Sementara itu Menurut Sinambela (2010:6) dalam Iswahyudi (2014:9) menjelaskan ciri atau karakter dari kualitas pelayanan publik yang baik yaitu tercermin dari beberapa indikator yaitu: transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

2.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

b. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas

elayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

c. Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai

unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan yang dibutuhkan harus sesuai dengan jenis pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2.4 Imigrasi

Keimigrasian menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 adalah orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk bisa menetap permanen yang dilakukan oleh imigran. Sedangkan imigran itu sendiri merupakan orang yang melakukan perpindahan dalam satu negara ke negara lain. Fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

2.2.5 Paspor

Paspor merupakan salah satu dokumen resmi atau kartu identitas yang harus dimiliki jika ingin mengunjungi negara lain karena paspor harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara. Paspor itu sendiri berisi biodata pemiliknya yang meliputi antara lain foto pemilik, tanda tangan,

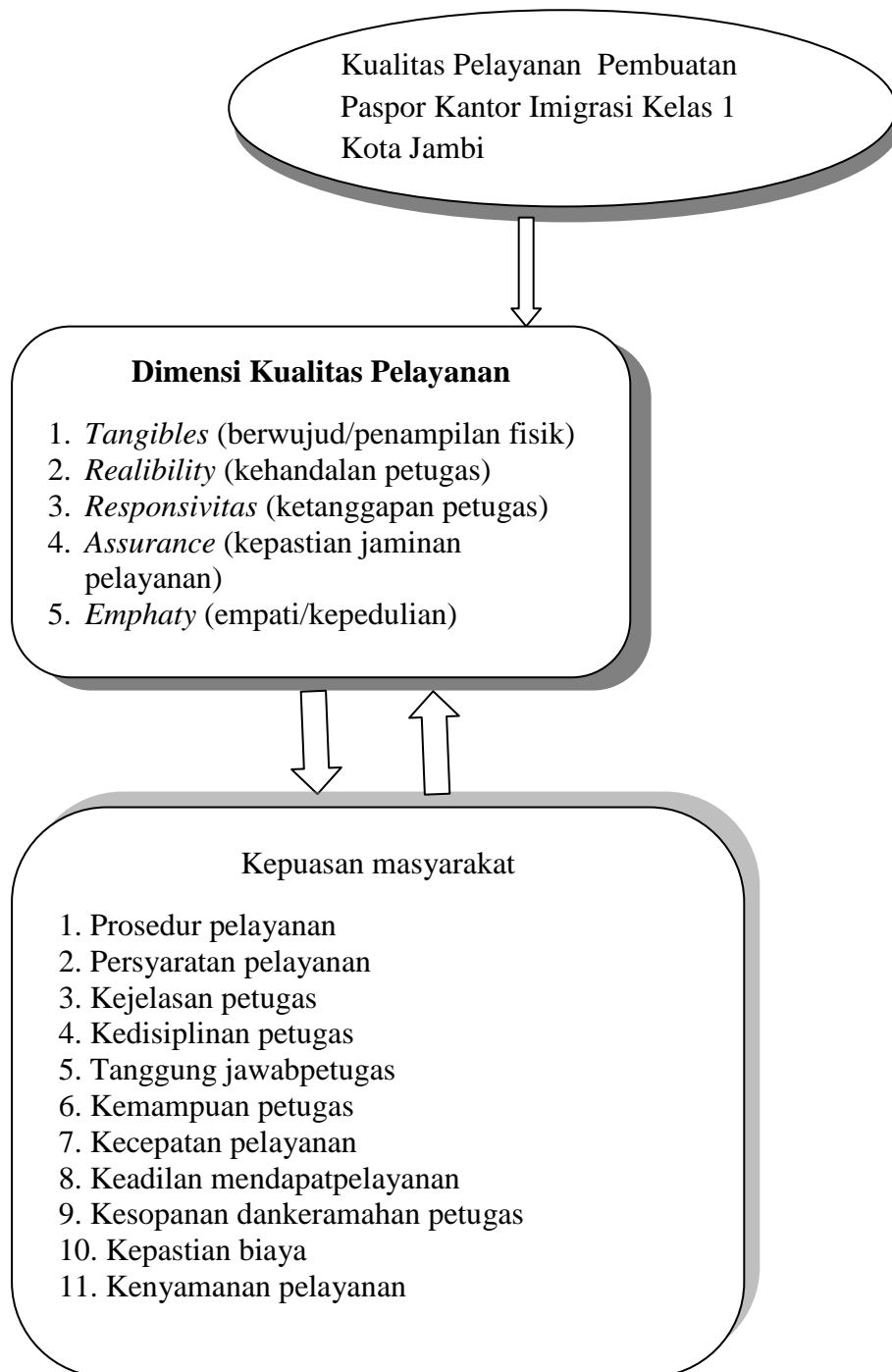
tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual.

Menurut pasal 1 ayat 16 Undang-undang no. 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian, Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia.

2.3 Kerangka Pikir

Kualitas pelayanan dapat diukur dari perspektif pengguna layanan itu sendiri yaitu dengan cara mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan merupakan bagaimana proses pelayanan yang diberikan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan membandingkan tingkat kesesuaian pelanggan dengan hasil yang telah diperoleh dari pemberi layanan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan sudah bisa dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada bagaimana upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



2.4 Definisi Konseptional

Definisi konseptional adalah merupakan penegasan terhadap konsep yang terkait pada masing-masing variabel penelitian. Definisi konseptional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki tujuan atau kepentingan yang sesuai dengan kebutuhannya, yang pada prinsipnya sudah menjadi tanggungjawab pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Kualitas pelayanan adalah merupakan tingkat kesesuaian yang diperoleh setelah membandingkan keinginan atau harapan pelanggan dengan hasil dari cara berperilaku yang ditampilkan pemberi layanan dalam proses pelayanannya, baik pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dengan melaksanakan pelayanan yang lebih *responsive* guna mencapai kepuasan pelanggan. Dengan demikian, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi menurut Zeithaml dkk (1990) yaitu *Tangible* (penampilan fisik/berwujud), *Reliability* (kehandalan petugas), *Responsivitas* (ketanggapan petugas), *Assurance* (kepastian/jaminan), *Emphaty* (empati/kepedulian).
3. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

4. Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu negara-bangsa (nation-state) ke negara lain. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedangkan turis dan pendatang untuk jangka waktu singkat dan tidak dianggap imigran.
5. Paspor adalah merupakan salah satu dokumen penting dan resmi atau kartu identitas seseorang yang harus dimiliki ketika akan mengunjungi negara lain karena paspor harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara.

2.5 Definisi Operasional

Definisi operasional yang merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Pada teori yang digunakan, penulis memilih beberapa indikator dari setiap variabel guna untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan paspor, dimana dalam hal ini paspor merupakan identitas diri yang harus dimiliki oleh setiap individu yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri yang tentu berbeda dengan dokumen penting lainnya seperti KTP, SIM dan lain-lain sehingga terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan paspor.

Tabel2.2
Indikator kualitas pelayanan

Variabel	Indikator	Parameter
Tangibles (penampilan fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas kantor imigrasi dalam melayani pemohon paspor 2. Kenyamanan tempat pelayanan kantor imigrasi 3. Kemudahan akses pemohon dalam pembuatan paspor 	<ul style="list-style-type: none"> - Berpenampilan rapi dan mengenakan seragam dengan atribut yang lengkap - Menyediakan fasilitas yang memadai - Menyediakan petunjuk alur pelayanan paspor seperti brosur, website, dan banner
Reliability (kehandalan petugas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas kantor imigrasi dalam melayani pemohon paspor 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas dalam pembuatan paspor 3. Kemampuan petugas kantor imigrasi dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pembuatan paspor 	<ul style="list-style-type: none"> -Memeriksa kelengkapan prsyarat pemohon, memeriksa data pemohon pada daftar cekal, memeriksa hasil verifikasi kelengkapan dan keabsahan data pemohon. - Memberikan prosedur persyaratan pelayanan yang transparan dan akuntabel -Melakukan pengambilan foto wawanara, dan sidik jari menggunakan alat bantu yang telah disediakan
Responsivitas (ketanggapan petugas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan paspor 2. Petugas imigrasi melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat 3. Semua keluhan pemohon direspon oleh petugas imigrasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Keaktifan petugas menerima pemohon paspor - Kesigapan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan pemohon - Menyediakan fasilititas kotak saran atau via sms untuk menerima semua keluhan pemohon dan mengevaluasi kritik dan saran.
Assurance (kepastian jaminan pelayanan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas kantor imigrasi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan paspor 2. Petugas kantor imigrasi memberikan jaminan biaya dalam pelayanan paspor 	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu penyelesaian paspor selama empat hari - Biaya paspor sesuai dengan peraturan pemerintah nomer 45 tahun 2014 dan bekerjasama dengan kantor pos untuk mengantisipasi adanya calo dan pungli sehingga transparan

	3. Petugas kantor imigrasi memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan paspor	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas memeriksa dan membandingkan biodata pemohon dengan data pemohon yang lain yang dianggap mirip berdasarkan hasil identifikasi biometrik, memperoleh kepastian hukum.
Emphaty (Empati/kepedulian)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mendahulukan kepentingan pemohon 2. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Melayani dengan setulus hati - Memberikan hak yang sama, tidak membeda-bedakan suku, agama, ras, budaya, dan gender, serta tidak mengikutsertakan hubungan kekebrabatan (keluarga)