BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Bukti Fisik Melalui Penggunaan Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik melalui penggunaan layanan paspor *online* dapat terlihat dengan teknologi yang digunakan dalam memberikan layanan permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online*, misalnya komputer dengan jaringan internet dengan kapasitas akses yang besar atau *no limite* sehingga dapat memudahkan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Tujuh buah komputer yang terdapat pada seksi informasi sarana keimigrasian dirancang dengan kemampuan yang mungkuni yaitu keras seperti *memory* sebesar 2 *gigabyte*, VGA 128 *megapixell*, hardisk 250 *gigabyte* Lcd monitor 14 inch. Selain perangkat keras atau *hardware* komputer tersebut juga disertai dengan *sofware Microsoft office* untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat dan *sofware* lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan *website www.bandung.imigrasi.go.id*, jaringan internet dengan kapasitas no *limite* yang diprioritaskan untuk melayani permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online*. Fasilitas fisik tersebut dimaksudkan agar masyarakat tidak perlu khawatir akan kemampuan dari fasilitas fisik yang tersedia dalam melayani permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online*.

Sub indikator dalam Bukti fisik yang kedua adalah alat-alat yang digunakan oleh aparatur untuk melakukan komunikasi kepada masyarakat agar tercapainya

pelayanan permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online*.

Sub Indikator Bukti fisik yang ketiga yaitu aparatur dalam melayani permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online*. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung memiliki aparatur yang mempunyai keahlian masing-masing di bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang teknologi informasi. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para aparatur juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tersebut diperoleh melalui seleksi penerimaan Pegawai Negeri Sipil (PNS), setelah diterima sebagai PNS dilingkungan Dinas tersebut selanjutnya aparatur tersebut diberikan pelatihan tentang teknologi informasi khususnya internet.

Tingkat kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah tingkat kesiapan aparatur dinilai dari jumlah aparatur yang memberikan pelayanan maupun kesiapan aparatur yang selalu ada di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan yang baik akan diberikan kepada masyarakat melalui *website* mengenai layanan paspor *online*.

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online* memperhatikan faktor aparatur ini dimana kesanggupan untuk menjalankan tugas-tugas yang menuntut keterampilan dan kekuatan aparatur sangatlah dibutuhkan. Target utama yang menjadi tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota

Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online* adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan permohonan pembuatan paspor di Kota Bandung.

Pada dasarnya setiap instansi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya adalah dengan memperbaiki kinerja dan selalu melakukan hal-hal yang baru untuk mengembangkan pelayanan yang telah diberikan, instasi perlu memperbaiki pelayanan kepada agar tercapainya profesionalitas kinerja aparatur itu sendiri. Dengan itu aparatur memproses hasil yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja apartur sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sub Indikator Bukti fisik yang keempat adalah materi komunikasi, materi komunikasi merupakan komponen yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena dalam setiap pemberian pelayanan dibutuhkan media komunikasi yang jelas agar masyarakat tidak merasa bingung terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam usahanya memberikan penyampaian komunikasi pelayanan bekerja sama dengan Radio Mora FM, Media massa seperti koran Pikiran Rakyat yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam menyampaikan informasi telah hadirnya *website www.bandungimigrasi.go.id*, jaringan internet juga dipergunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam menyelesaikan penyampaian informasi seiring dengan perkembangan zaman.

Bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan paspor

online adalah konteks dan konten atau materi isi dari paspor *online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna layanan paspor *online* mengatakan bahwa:

> "Tampilan webnya berat, info tentang Kantor Imigrasinya sudah lumayan lengkap, tetapi berita-berita tentang imigrasinya tidak *update*, ada yang perlu dibenahi agar *error page* dapat diminimalisir kejadiannya dan terkadang webnya pun tidak bias dibuka" (Adi, 2013:5).

Bukti fisik yang ada dilapangan tentunya telah dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan dalam menjalankan *website* tersebut sehingga aparatur perlu menyeimbangkan kemampuan dengan teknologi yang telah ada namun dalam prakteknya aparatur diperlukan pelatihan yang cukup agar tidak terjadi kendala dalam mengelolanya. pada prakteknya sebagian aparatur telah memahami teknologi yang ada sehingga cukup memudahkan dalam pengelolaannya, bukti fisik yang cukup dan memadai kurang dibarengi dengan hasil yang di lapangan misalnya terkadang ada *page error* yang terjadi hal ini terjadi karena kapasitas *website* yang baik tidak disesuaikan dengan keadaan lapangan yang terkadang jaringan ataupun kapasitas *gadget* yang digunakan untuk mengakses *website* kurang memadai. Bukti fisik yang telah memadai di dalam instansi tersebut perlu disesuaikan dengan keadaan lapangan hal ini berhubungan dengan kapasitas *web*, seminimal mungkin dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan penggunaan *gadget* yang minimal sekalipun. Pelayanan berdasarkan indikator-indikator dari bukti fisik atau bukti nyata yang dilakukan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dapat dilihat dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti sebagai berikut:

Pertama, fasilitas fisik adalah Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini bukti fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sarana merupakan penunjang utama dalam peningkatan pelayanan karena dalam suatu sarana dapat terlihat jelas keberhasilan sebuah program ataupun pecapaian itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur seksi informasi sarana keimigrasian mengenai fasilitas fisik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, aparatur mengatakan:

> "Fasilitas yang telah kami sediakan untuk masyarakat kepada masyarakat yaitu penyediaan media Tekhnologi Informasi berbasis website yaitu *www.bandung.imigrasi.go.id* dimana di dalamnya terdapat banyak layanan-layanan *online* yang diantaranya layanan paspor online, kami juga menyediakan tempat ruangan tunggu dilengkapi dengan televisi dan kursi yang nyaman dan kami juga memiliki fasilitas seperti mesjid serta lapangan parker yang cukup luas" (Sugito, 2013:3).

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sejauh ini telah cukup baik dalam memenuhi kewajibannya untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat memperlancar dan mempermudah kegiatan-kegiatannya yang dalam hal ini dalam pemberian layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I memiliki Gedung dengan luas tanah dan bangunan yang cukup memadai. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung juga memiliki Aula khusus untuk mengadakan rapat atau pertemuan dengan para staff atau masyarakat yang ingin berdialog dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat dilihat dari segi fasilitas fisik melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang ditunjukan kepada masyarakat dengan menyediakan kursi antrian yang nyaman, dilengkapi dengan televisi dan ruangannya pun ber-AC yang mendukung terhadap kenyamanan masyarakat dalam mengantri proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I melalui paspor *online.*

Kursi antrian dan alat pendukung lainnya adalah komponen yang digunakan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I dalam pelayanan pembuatan paspor sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur yang berlaku, dalam rangka usaha memenuhi kepuasan masyarakat sesuai dengan haknya. Adapun yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang ditujukan kepada para aparatur yaitu pelayanan yang berkualitas adalah suatu sikap atau cara aparatur dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Fasilitas fisik adalah salah satu unsur pokok yang harus dipenuhi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan nyaman.

Fasilitas fisik yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I merupakan upaya yang dilakukan dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id.* Segala perangkat fasilitas fisik ini ditujukan agar masyarakat merasa nyaman dalam berurusan dengan hal yang berkaitan dengan layanan-layanan yang digunakan jika ingin lebih cepat dan mudah dalam hal pra

permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* di *website www.bandung.imigrasi.go.id.*

Fasilitas fisik yang ada tentunya dimaksimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparatur perlu menyeimbangkan fasilitas yang ada dengan kinerja yang dilakukan, prakteknya kadang aparatur kurang begitu cepat dalam menangani masalah yang diutarakan masyarakat pengguna *website*, aparatur masih sering menunda-nunda masalah yang diutarakan masyarakat sehingga sering terjadi keterlambatan aparatur dalam menanggapi ataupun menjawab pertanyaan dari masyarakat pengguna itu sendiri. Hal ini tidak sesuai dengan ketersediaan fasilitas fisik yang ada yang bertujuan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sedikit terhambat oleh kinerja aparatur itu sendiri, aparatur masih mengangap kebutuhan masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor itu sendiri adalah sangat minim.

Masyarakat saat ini sangat membutuhkan pembuatan paspor yang cepat, hal ini terjadi karena tidak maunya masyarakat untuk menunggu dan mengantri, apalagi sampai memakai waktu berhari-hari sehingga dengan adanya ini seharusnya aparatur cepat tanggap dengan segala hal yang perlu dilakukan untuk memuaskan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan memaksimalkan fasilitas yang ada. Masyarakat membutuhkan layanan yang cepat akurat dan nyaman sehingga aparatur perlu membenahi kinerja dan menyesuaikan dengan fasilitas yang mendukung dalam proses pengembangan pelayanan pembuatan paspor bagi masyarakat Bandung ataupun masyarakat Indonesia sekalipun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai fasilitas fisik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan paspor *online* dalam usahanya untuk melayani pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat, informan masyarakat yang di wawancarai mengatakan:

> "Teknologi yang sudah diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sudah cukup canggih sebagai media layanan secara online yang dilakukan melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* sehingga pra permohonan pembuatan paspor yang dilakukan oleh masyarakat menjadi lebih cepat, dalam melakukan pra permohonan pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* masyarakat dapat dengan mudah untuk mengaksesnya" (Adi, 2013:5).

Pengaplikasian layanan paspor *online* telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, karena dengan adanya layanan paspor *online* membuat persepsi penilaian masyarakat terhadap aparatur meningkat karena keinovasian dari para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk memberikan fasilitas fisik atau fasilitas nyata terlihat kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan aparatur staf seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dijelaskan bahwa aparatur pada seksi informasi sarana keimigrasian mempunyai tugas memperhatikan kepuasan msayarakat, dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan apa yang menjadi keluhan masyarakat selama ini dapat terpenuhi dengan adanya layanan paspor *online.*

Berdasarkan uraian di atas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah memberikan pelayanan fasilitas fisik dengan cukup baik, namun pada pelaksanaanya *website* yang telah memiliki fitur-fitur penggunaan layanan paspor *online* harus memikirkan hal-hal yang terjadi dilapangan misalnya, kapasitas *website* yang besar sedikit meyulitkan para masyarakat yang akan menggunakan ataupun mengakses karena kapasitas yang besar dalam menjalankan *website* itu sendiri. Kantor Imigrasi perlu memikirkan hal itu, karena setiap komputer yang digunakan untuk mengakses *website* tersebut tidak memiliki kapasitas yang baik ataupun ketersediaan pada *gadget* yang digunakan untuk mengakses *website www.bandung.imigrasi.go.id.*

Kedua peralatan, peralatan yang diperlukan dalam proses pelayanan tidak mutlak harus mewah, tetapi cukup sederhana saja. Suatu Kantor atau Dinas penyediaan jasa, peralatan dapat berupa kursi, ruangan, dan alat-alat pendukung dalam pelayanan, beberapa perlatan seperti satu atau dua kursi untuk masyarakat pengunjung harus cukup memadai. Ditambah dengan peralatan lainnya seperti alat pendukung pekerjaan pelayanan seperti alat print, kertas, komputer, dan sebagainya. Bagian-bagian dari peralatan tersebut adalah sebagai dasar dari terbentuknya sebuah program dalam instansi, namun dalam pelaksanaan layanan paspor *online* dibutuhkan teknologi informasinya sebagai komponen pendukung utama terlaksananya implementasi dari layanan paspor *online* melalui *www.bandung.imigrasi.go.id.*

Pemberian bukti kualitas pelayanan melalui peralatan dari para aparatur kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan

sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan alat bantu penyampaian jasa. Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya seperti barang, maka masyarakat lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti nyata atau bukti langsung yang diberikan aparatur berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Bukti-bukti pemberian kualitas jasa bisa juga diberikan oleh para aparatur melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung pemberian jasa pelayanan. Dalam hal ini adalah kondisi peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang masih cukup baik sekalipun jika ada kerusakan akan dengan cepat diperbaiki atau diganti dalam melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal dan menghasilkan pencapaian yang memuaskan.

Peralatan yang dapat dilihat di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam penggunaan layanan paspor *online* melalui *www.bandung.imigrasi.go.id* yaitu dengan tersedianya peralatan seperti telephone, Fax, Printer, komputer, meja dan alat-alat tulis sebagai bentuk fasilitas nyata terlihat yang bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat persepsi positif dari masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online* dalam melayani pra permohonan pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat. Peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat merupakan faktor penting dalam

proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui peralatan yang digunakan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut.

Perwujudan kepuasan pengguna jasa pelayanan dapat diidentifikasi melalui bukti langsung atau bukti nyata, yang salah satu indikator dari Bukti langsung atau bukti nyata adalah peralatan yaitu kebutuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan yang hanya bisa dikerjakan oleh aparatur. Karena masyarakat tidak mengerti persoalan penggunaan peralatan-peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk penunjang keberhasilan kualitas pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar, maka itu masyarakat mengharapkan ketersediaan peralatan yang lengkap, dalam kondisi baik dan siap pakai atau akses, demi terciptanya kualitas pelayanan.

Pemberian bukti peralatan dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung aparatur kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan suatu bentuk tugas dari para aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik. Adapun upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui para aparatur dalam memberikan bukti peralatan baik demi terciptanya kepuasan masyarakat**.**

Ketersediaan peralatan dalam menjalankan dan mengelola *website* sangat dimaksimalkan oleh instansi sebagai wujud kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online*. Peralatan yang ada menunjang perlu dimaksimalkan dengan kinerja aparatur yang

baik juga dan sesuai dengan hal yang diinginkan oleh masyarakat yang menerima layanan tersebut.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tepatnya pada ruangan *server* yang secara khusus sebagai tempat operasional dari *website www.bandung.imigrasi.go.id*, peneliti menanyakan mengenai kendala apa saja yang sering terjadi dalam pengoperasian *website www.bandung.imigrasi.go.id?* Aparatur mengatakan:

> "Dalam pengoperasian *website www.bandung.imigrasi.go.id* masih ada kendala-kendala yang dihadapi seperti *error page* sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Kerusakan yang terjadi biasanya terdapat pada *hardware* dikarenakan komputer dipaksa untuk menampung data website yang banyak sekali fitur-fitur di dalamnya yang berat sehingga memori (*ram*) tidak dapat menampung semua pekerjaan-pekerjaan tersebut sehingga komputer yang digunakan cepat panas dan riskan mengalami *error* atau *trouble*. Bila hal ini terjadi, maka tidak ada pilihan selain mengganti komponen yang rusak didalam *CPU* tersebut" (Aditya, 2013:3).

Kendala dalam masalah jaringan internet juga sering terjadi yang berpengaruh dalam kecepatan mengakses layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* tersebut terhadap kendala cuaca yang berpengaruh dalam lambatnya jaringan koneksi Internet yang terhubung. Hal ini sangat disayangkan mengingat unit komputer merupakan salah satu peralatan yang wajib ada dan sangat dibutuhkan dalam memberikan layanan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online*. Sangat diperlukan perhatian khusus dalam hal ini mengingat peningkatan dalam aspek peralatan dapat meningkatkan citra pelayanan dimata masyarakat dibutuhkan unit perangkat komputer baru yang spesifikasinya lebih baik dalam menunjang kegiatan pelayanan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online*.

Berdasarkan penjelasan di atas, peralatan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sudah layak dan baik, karena yang menjadi penunjang keberhasilan suatu program ataupun sarana dan prasarana yang ada adalah peralatan yang ada dan digunakan untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri dengan melalukan perawatan peralatan secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan layanan permohonan pembuatan paspor, karena masyarakat hanya mengharapkan proses pelayanan dengan segera dan cepat tanpa ada hambatan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung menjadikan peralatan sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya *website www.bandung.imigrasi.go.id.*

Ketiga aparatur, aparatur merupakan unsur yang sangat penting dalam keberhasilan suatu kualitas pelayanan karena aparatur adalah penggerak pelaksanaan tugas yang ada pada masing-masing bidang yang dilaksanakan. Suatu instansi pemerintah seperti Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dapat dikatakan berhasil jika para aparatur memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara profesional. Aparatur bertanggung jawab penuh atas tugas pekerjaannya dan dituntut untuk memiliki rasa kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam upayanya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat mempunyai aparatur berjumlah 187 orang aparatur, sedangkan aparatur yg khusus menangani *website www.bandung.imigrasi.go.id* itu sendiri berjumah 2 orang aparatur. Aparatur yang

mengoperasikan *website www.bandung.imigrasi.go.id* tersebut memiliki latar belakang pendidikan yaitu sarjana tekhnik yang sesuai dengan tugas mereka dalam memberikan layanan permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online.*

Dua orang pada bagian *server* yang mempunyai kemampuan dan keterampilan yang kompeten dalam bidangnya yaitu mengontrol, mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dan mengendalikan *www.bandung.imigrasi.go.id*.

Ketersediaan aparatur dalam kinerjanya adalah dengan memberikan pelayanan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id***.** Beberapa aparatur di tempatkan sebagai pengelola dari *website* tersebut telah memiliki kemampuan yang cukup dalam mengelolanya sehingga dapat terciptanya pengelolaan *website* yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, seperti gerak tubuh, raut wajah, pakaian. Komunikasi bahasa mulut dan tubuh merupakan hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap aparatur sebagai penunjang keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang baik.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung bertanggung jawab penuh terhadap pengguna layanan-layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan tersebut oleh karena itu aparatur seksi informasi sarana keimigrasian yang khususnya melayani permohonan pembuatan paspor diharapkan dapat melaksanakan tugasnya tanpa membedakan-bedakan latar belakang

masyarakat yang sedang melakukan permohonan pembuatan paspor. Aparatur dalam memberikan layanan merupakan hal yang perlu dibenahi selain tidak membedakan latar belakang tentunya perlu adaanya kecepatan penanganan agar dapat terciptanya kinerja aparatur yang jauh lebih baik.

Aparatur seksi informasi sarana keimigrasian diharapkan melaksanakan tugas melayani permohonan pembuatan paspor dari masyarakat dengan sebaik-baiknya demi terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik, karena aparatur merupakan unsur penggerak jalannya suatu sistem yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani permohonan pembuatan paspor. Dalam hal ini aparatur yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan permohonan pembuatan paspor adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang pelayanan permohonan pembuatan paspor tersebut.

Menurut wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat mengenai kemampuan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani permohonan pembuatan paspor yang diajukan masyarakat melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*:

> "Masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* sering mengalami gangguan pada saat mengisi formulir, karena terkadang dari websitenya sendiri mengalami gangguan seperti *error page* ketika mengklik *link"* (Ria, 2013:9).

Masalah di atas sudah menjadi hal biasa karena faktor jaringan atau yang lainnya. Aparatur bagian *server* yang mengelola *website www.bandung.imigrasi.go.id* tidak dapat langsung memperbaiki secara langsung,

karena tidak jarang juga gangguan tersebut berasal dari website pusatnya, jadi ketika ada gangguan pada *website* aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung harus mengkonfirmasi dulu ke *website* pusatnya. Selain itu juga kurangnya aparatur yang mengelola *website*, sehingga ketika mengalami gangguan pada *website* harus meminta bantuan kepada aparatur lain yang mengerti tentang *website.*

Hasil wawancara peneliti dengan kepala seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung didapatkan data, bahwa untuk meningkatkan kinerja aparatur seksi informasi sarana keimigrasian yang mengelola arsip permohonan pembuatan paspor, menginput tentang permohonan pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Didapatkan data bahwa kepala seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung selalu mengontrol dan meminta laporan setiap harinya, yang bertujuan agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas dalam memberikan pelayanan. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* tidak mengalami gangguan sehingga pencapaian pelayanan yang berkualitas dapat terus berjalan demi tercapainya persepsi positif dari masyarakat.

Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap aparatur seksi informasi sarana keimigrasian didapatkan data bahwa, apakah pelaksanaan permohonan pembuatan paspor bisa dilakukan secepatnya:

> “Bisa karena permohonan pembuatan paspor melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* hanya sekedar mengisi formulir dan mengupload dokumen-dokumen hasil scan seperti KTP dan yang lainnya, selanjutnya konfirmasi kedatangan di Kantor imigrasi terkait kemudian

> verifikasi formulir dan setelah itu pemohon memperoleh bukti pra permohonan dalam format pdf yang dapat di print. Untuk selanjutnya pemohon dipersilakan datang ke Kantor Inigrasi pada tanggal dan tempat yang tertera pada bukti pra permohonan. Apabila datang diluar tanggal yang ditentukan, maka pra permohonan tidak dapat dilanjutkan. Selain membawa bukti pra permohonan, pemohon diharuskan membawa persyaratan lainnya, seperti dokumen asli, dan untuk selanjutnya melakukan pembayaran, mengikuti proses foto, pengambilan sidik jari, dan wawancara" (Zaenal, 2013:4).

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai tugas fungsinya sebagai penyimpanan dan pengolahan arsip permohonan paspor yang dilakukan melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id***.**

Keempat materi komunikasi, media massa adalah salah satu unsur besar untuk meyakinkan masyarakat agar mengubah sikap dan perilakunya terhadap pelayanan yang diberikan. Media massa merupakan bagian dari materi komunikasi sebagai sarana promosi yang bagus dan sangat optimal sekali khususnya dalam memberikan layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, untuk mendorong kita menggunakan berbagai produk atau jasa pelayanan dapat diketahui melalui materi komunikasi seperti brosur, koran dan media massa lain seperti iklan di televisi, koran dan radio. Sebagai penyampai pesan melalui media, pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan materi komunikasi sangat diharapkan sekali pemberitaan yang jelas agar masyarakat dapat mengenal lebih jelas apa yang disampaikan.

Materi komunikasi yaitu suatu unsur pokok yang diperlukan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, materi komunikasi dapat berupa brosur berita

pemasaran, dan media lainnya untuk menyampaikan berita informasi seperti komputer yang disertai jaringan internet, dan lainnya. Media yang ada sebagai bentuk komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi layanan paspor *online*, namun pada hal ini *website* merupakan media yang paling mudah digunakan selain mudah dan bisa diakses dimana saja. Kendala yang terjadi apabila jaringan akses internet yang digunakan tidak ada jaringan itu yang membuat hambatan pada *website*, sehingga ada materi yang lain misalnya media manual yang digunakan.

Kualitas suatu pelayanan dapat dinilai dari materi komunikasi yang ada karena merupakan unsur penting dalam kehidupan. Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju, dari segi teknologi banyak melahirkan sesuatu yang sangat membantu kehidupan manusia dalam menyampaikan informasi, contoh yang paling sering didapati adalah iklan di televisi dan jaringan internet. Benda seperti tersebut sudah menjadi gaya dan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia sebagai media komunikasi dimana pun mereka berada dan kapan pun dibutuhkan bisa dengan mudah dipergunakan sebagai alat bantu yang paling dapat diandalkan.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam meningkatkan pelaksanaaan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yaitu dengan pemberitaan mengenai *website www.bandung.imigrasi.go.id* melalui brosur-brosur yang disebarkan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung pada waktu pelaksanaan event-event tentang keimigrasian. Ada juga pemberitaan melalui media massa, seperti yang dilakukan oleh kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui radio Mora FM dan pemberitaan melalui Koran Pikiran Rakyat. Selain itu penyampaian informasi yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

kepada masyarakat dengan menerbitkan *website www.bandung.imigrasi.go.id* di *google.*

Materi komunikasi tersebut merupakan upaya untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan permohonan pembuatan paspor melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Dengan adanya *website www.bandung.imigrasi.go.id* ini, masyarakat diharapkan bisa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang menciptakan *website www.bandung.imigrasi.go.id* tersebut.

Wawancara yang dilakukan peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna jasa layanan paspor *online* yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tentang materi komunikasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas ini yaitu:

> "Masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui keberadaan layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id.* Fakta yang didapatkan bahwa sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* disebabkan kurang optimalnya materi komunikasi yang disampaikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat. Selain kurang optimalnya materi komunikasi, masyarakat merasa enggan untuk membuka *website www.bandung.imigrasi.go.id* dan bahkan masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang layanan di *website* tersebut" (Adi, 2013:5)**.**

Dengan adanya hal tersebut maka aparatur perlu membenahi proses penyampaian untuk dengan banyaknya masyarakat belum mengetahui *website* tersebut. Misalnya dengan memasang baliho sebagai bentuk promosi dan memasang iklan *website www.bandung.imigrasi.go.id* di bagian *website*

Pemerintah Kota ataupun di *website* Pemerintah Provinsi hal-hal ini dapat membantu pemasaran dari *website.*

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap aparatur seksi informasi sarana keimigrasian diperoleh fakta dan data, bahwa:

> "Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam penyebaran informasi tentang adanya layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah melakukan banyak cara dengan materi komunikasi yang dijalankan seperti melalui radio lokal seperti Mora FM. Selain melalui radio kagiatan lain juga dilakukan melalui Koran lokal Bandung seperti Pikiran Rakyat dan memberitakannya melalui jaringan internet yang dapat dicari di *google.com"* (Zaenal, 2013:4).

Hasil observasi yang peneliti lakukan, materi komunikasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung cukup berjalan dengan baik hal itu dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sehingga ada beberapa masyarakat yang mengetahui adanya *website www.bandung.imigrasi.go.id*, berdasarkan data yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung aparatur seksi informasi sarana keimigrasian terdapat sekitar 15 sampai 30 masyarakat yang melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *www.bandung.imigrasi.go.id*. Hal ini berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh sebagian masyarakat yang mengharapkan kemudahan pelayanan permohonan pembuatan paspor.

Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan *website www.bandung.imigrasi.go.id***,** hal ini dikarenakan masyarakat tersebut belum mendapatkan informasi tentang situs tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan aparatur

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat cukup berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari bukti-bukti nyata yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat dalam penggunaan layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dapat dilihat dari teknologi yang digunakan, peralatan, aparatur, dan materi komunikasi yang telah disediakan sebagai penunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan penjelasan di atas, komunikasi masa adalah alat yang sering digunakan dalam menjalankan sesuatu yang perlu dipromosikan sebagai alat bentuk pengenalan program ataupun pengenalan sebuah *brand*. Pada pelaksanaan media komunikasi *website* yang digunakan untuk mempromosikan *website www.bandung.imigrasi.go.id* dinilai kurang akurat karena ruang lingkupnya, maka dengan itu media komunikasi yang digunakan oleh aparatur selain melalui *website* dan menyimpan iklan di *website* pemerintah pusat kota ataupun provinsi perlu adanya media sehingga dapat terselenggara dengan baik dan sesuai dengan keinginan serta target terciptanya layanan paspor *online* pada *website ww.bandung.imigrasi.go.id* tersebut.

4.2 Kehandalan Penggunaan Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat adalah kehandalan yaitu jaminan akan kesanggupan atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai layanan paspor *online* melalui *www.bandung.imigrasi.go.id*. Penyedia layanan kehandalan yang menjadi jaminan yang dibuat aparatur merupakan upaya dari kinerja aparatur.

Upaya untuk menciptakan persepsi positif pada masyarakat dalam nenilai kehandalan yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dapat terlihat dengan kemampuan para aparatur dalam mengaplikasikan *website www.bandung.imigrasi.go.id* yang dijadikan sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan yang mudah dan cepat terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung khususnya penggunaan layanan paspor *online.*

Website www.bandung.imigrasi.go.id tersebut juga digunakan oleh aparatur sebagai tanda kehandalan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dijadikan sebagai motivasi untuk menciptakan keberhasilan suatu pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat Kota Bandung serta Indonesia, dan juga sebagai pengevaluasian aparatur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. *Website www.bandung.imigrasi.go.id* tersebut bukan sekedar memberikan layanan kepada masyarakat tentang layanan paspor *online*, pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* masyarakat terdapat beberapa layanan

seperti layanan visa *online, lost and stolen passport, sms center*, pengaduan *online* dan masih banyak layanan yang lainnya.

Pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat merupakan tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung demi menjaga kenyamanan masyarakat, pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani masyarakat mengenai layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* yaitu dengan memberikan layanan yang cepat dan mudah diakses oleh siapa saja dan dimana saja selama masih ada jaringan internet. Layanan yang disediakan aparatur adalah sebuah jawaban dari keluahan masyarakat yang tidak mau lama dalam pembuatan paspor dan tentunya menghindari dari praktik pencaloan.

Pelayanan akurat yang diberikan apartur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam penggunaan layanan paspor *online* yang diberikan kepada masyarakat melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* yaitu dengan memberi pelayanan tepat dan tanpa kekeliruan dengan cara melayani masyarakat yang melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* berdasarkan pada kecanggihan peralatan teknologi yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang memanfaatkan layanan paspor *online.*

Pelaksanaanya ada beberapa aparatur yang memiliki kehandalan dikarena aparatur yang kompenten dan mampu terdiri dari beberapa orang dan hanya di bagian sistem saja sedangkan menurut keoptimalan, aparatur di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung perlu memahami dan mengerti agar ketika ada

kendala dan terjadi sesuatu pada website *www.bandung.imigrasi.go.id*, aparatur lainnya dapat mengatasinya dengan baik.

Kehandalan aparatur ditentukan dari kemampuannya dalam mengelola dan mengoperasikan website *www.bandung.imigrasi.go.id*, keahliaan tentunya didapat dari seminar yang diikuti ataupun pelatihan sehingga beberapa aparatur yang berkompenten handal dalam menjalankan sistem tersebut. Dengan adanya kehandalan aparatur dibuktikan dengan berjalannya program *website* tersebut sesuai dengan semestinya kebutuhan layanan secara *online* yang dibutuhkan masyarakat. Factor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kehandalan:

Pertama pelayanan yang terpercaya, dalam penggunaan layanan paspor *online* merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaannya. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap aparatur itu sendiri agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat mendapatkan persepsi atau respon yang positif.

Pelayanan yang terpercaya merupakan faktor dari kehandalan. Pelayanan yang terpercaya merupakan harapan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh seluruh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku yaitu tugas pokok

aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur proses kerja, tanggung jawab, dan terkait dalam proses kerja tersebut.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak sebagai pelayan masyarakat di bidang imigrasi diharapkan oleh masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Bandung yang ingin mendapatkan layanan tentang paspor dapat mengatasi hal-hal tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan yang terpercaya ini adalah kemampuan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sangat dituntut dalam melayani pra permohonan pembuatan paspor yang dilakukan melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id.* Masyarakat yang telah telah memenuhi prosedur persyaratan sebagai pengguna layanan-layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung mengharapkan pelayanan yang maksimal dan terpercaya dari para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, khusunya aparatur yang berorientasi pada bidang terkait.

Upaya yang dilakukan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam pemberian pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat yaitu dengan menindak lanjuti secara langsung atas ketidakpuasan masyarakat yang berkaitan dengan layanan-layanan yang diberikan, terutama layanan paspor *online* karena terkadang suka terjadi gangguan atau *error* pada saat penggunaan layanan tersebut yang ada di *website www.bandung.imigrasi.go.id.* Maka dari itu, aparatur harus memperbaiki apa yang menjadi keluhan masyarakat tersebut kemudian diproses

oleh aparatur bagian *server* dengan menemukan dimana letak kesalahan yang sering *error* pada layanan paspor *online* yang terdapat pada *website www.bandung.imigrasi.go.id.*

Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kedepannya tidak terjadi lagi gangguan dalam jaringan atau *error page* pada saat proses pengisian formulir pada layanan paspor *online* sehingga persepsi positif akan pelayanan yang terpercaya yang dberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tumbuh di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna layanan paspor *online* mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat yang melakukan pengisian formulir melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id:*

> "Adanya gangguan atau *error page*, hal ini dapat dilihat langsung ketika masyarakat memakai layanan paspor *online*. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat tidak langsung diperbaiki apa yang menjadi *error* tersebut. Alasan yang terlebih dahulu diberitahukan kepada masyarakat mencari tahu dulu dimana letak errornya tersebut" (Raksanjani, 2013:9).

Dalam pelaksanaan pelayanan yang berkaitan langsung di lapangan mengenai kendala yang dialami masyarakat membutuhkan waktu. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan jumlah aparatur bagian *server* yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Observasi yang peneliti lakukan terhadap pelayanan yang dapat dipercaya yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung berjalan sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang harus dipatuhi oleh para aparatur Kantor

Imigrasi Kelas I Kota Bandung yaitu aparatur bagian *server* selalu dengan cepat memperbaiki apa yang menjadi masalah pada *website* tersebut. Akan tetapi pelayanan yang tidak dapat dipercaya terdapat di sisi lain yaitu aparatur pengelola *website* terkadang suka menunda-nunda untuk memperbaiki langsung *error* tersebut.

Dalam memberikan pelayanan pra permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, aparatur telah memberikan dengan baik namun pada saat masyarakat mengeluhkan tentang *error* pada layanan tersebut aparatur kurang cepat tanggap dalam mengatasinya, sehingga terjadinya kekecewaan dari masyarakat itu sendiri. Hal ini terjadi karena untuk mencari errornya tersebut susah umtuk ditemukan, maka dari itu akan membutuh waktu yang tidak sebentar.

Berdasarkan uraian di atas, Pelayanan terpercaya yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah menjadi bagian penting dalam masyarakat, khususnya masyarakat pengguna layanan-layanan *online* yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu kualitas pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaa tugas dan fungsinya, khususnya aparatur yang berorientasi pada pelayanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Kedua pelayanan yang akurat, merupakan pelayanan yang berlandaskan dengan azas kejujuran. Kejujuran yang ditunjukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam segala perkataan dan perbuatannya. Kejujuran dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bertindak jujur merupakan hal yang dapat mempengaruhi pandangan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, dari pengamatan yang telah dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, tidak ada masyarakat yang komplain akibat permasalahan dari kesalahan atau *error* dalam layanan paspor *online* yang diberikan terhadap masyarakat. Aparatur sudah sangat baik dalam bertindak jujur terhadap masyarakat. Aparatur juga berusaha mengedepankan kejujuran kepada masyarakat. Selain dari perkataan, aparatur sudah dapat bertindak jujur dalam setiap perbuatannya. Aparatur sangat menjaga citra baik dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Jangan sampai anggapan buruk terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung muncul disebabkan dari ulah orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Selain perhatian utama terhadap kejujuran didalam setiap tindakan, faktor lain yang juga tak kalah pentingnya dalam usaha perwujudan kualitas pelayanan yang baik yaitu tingkat ketepatan waktu dalam melayani masyarakat. Yang dimaksud dengan tingkat ketepatan waktu pelayanan adalah ketepatan waktu antara aturan yang ada dalam proses pelayanan paspor *online*. Pelayanan yang akurat dalam segala bidang pelayanan merupakan hak masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang akurat dalam segala bidang, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan

yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Aparatur yang melaksanakan diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang akurat atau tepat sasaran baik itu berupa layanan ataupun yang lainnya yaitu yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pada saat memberi layanan masyarakat mengharapkan agar pelaksanaan layanan yang diberikan oleh aparatur dilakukan secara akurat agar masyarakat bisa mengerti apa saja sesuatu yang penting untuk disampaikan kepada masyarakat, dan juga masyarakat mengharapkan untuk dapat diberi kesempatan agar masyarakat dapat langsung menyatakan keluhan tentang layanan paspor *online* dengan bebas dan juga masyarakat ingin segala keluhan yang dibicarakan bukan hanya ditanggapi saja tetapi ditindak lanjuti oleh aparatur.

Masyarakat juga mengharapkan dapat diberikan saran-saran atau petunjuk tentang penggunaan dalam pelayanan tersebut, sehingga jika suatu saat terjadi suatu kasus seperti ada *error page* atau gangguan masyarakat bisa menangani dengan sendirinya. Jika peemberian pelayanan akurat yang dilakukan oleh aparatur maka akan muncul persepsi yang baik dari masyarakat. Pemberian pelayanan yang akurat merupakan unsur pokok dari suatu kualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat.

Pelayanan yang akurat merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kemampuan dalam segala hal oleh aparatur khususnya dalam melaksanakan pelayanan. Kebutuhan masyarakat akan hal pelayanan yang akurat merupakan keinginan dan kebutuhan mereka dalam segala bidang layanan yang

diberikan. Khusunya ketika masyarakat sedang melakukan pengisian formulir pada layanan paspor *online* yang mereka gunakan tetapi menghadapi kendala sehingga pencapaian kepuasan yang diterima tidak didapatkan dengan maksimal. Tanggapan dan respon pelaksanaan yang akurat serta tepat sasaran adalah solusi dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur.

Dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat ketika mengetahui bahwa pada layanan tersebut ada yang *error* yaitu dengan meminta masyarakat untuk mengisi form layanan pengaduan *online* lewat email. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur yang mengendalikan *website www.bandung.imigrasi.go.id* agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga pelayanan akurat dapat berjalan dengan baik. Bila masyarakat tidak mengisi form pengaduan *online* yang ada di *website www.bandung.imigrasi.go.id* dengan benar maka pelayanan yang akurat dan tepat sasaran dipastikan tidak akan berjalan.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat penggunan layanan paspor *online* yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*, peneliti mendapatkan data pelayanan akurat yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan.

> "Pelayanan akurat seperti pelayanan paspor *online* dan pelaksanaan atas pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat seperti ada gangguan atau *error page* di *website* tersebut" (Raksanjani, 2013:9).

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparatur seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang mengawasi kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat. Peneliti mendapatkan data yang berasal dari staf Seksi Informasi Sarana Keimigrasian yaitu:

> "Aparatur yang mengontrol *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, yaitu dengan mengaplikasikan *website www.bandung.imigrasi.go.id* dalam keadaan normal atau tidak ada gangguan, seperti *error page*. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang akurat bisa berjalan dan tidak salah sasaran atau terjadi kekeliruan antara aparatur dengan masyarakat" (Zaenal. 2013:4).

Berdasarkan uraian di atas, upaya yang telah dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* agar mendapatkan pelayanan yang akurat yaitu dengan menumbuhkan sumber daya aparatur yang kompeten dan mempunyai kemampuan maksimal serta mempunyai kejujuran melalui pelatihan yang dibentuk oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebelum aparatur tersebut dibeban tugaskan menurut tanggung jawab tugasnya.

Berdasarkan uraian di atas, Kehandalan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam bentuk *website www.bandung.imigrasi.go.id* sudah cukup baik, bukan hanya sekedar formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang keimigrasian juga diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pengguna jasa layanan imigrasi mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap

pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat.

4.3 Ketanggapan Melalui Penggunaan Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan aparatur seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam proses pelayanan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara aparatur seksi informasi sarana keimigrasian dengan masyarakat yang akan melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Menurut hasil observasi yang telah dilakukan, masyarakat yang mencari informasi tentang layanan paspor *online* dapat menanyakan segala hal yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan tentang layanan paspor *online* kepada aparatur kaur umum Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Aparatur kaur umum cukup tanggap dalam menanggapi dan memberikan arahan kepada masyarakat tersebut untuk mendapatkan informasi tentang layanan paspor *online*. Selain memberikan arahan, aparatur kaur umum juga memberikan sebuah brosur tentang layanan paspor *online*, didalam brosur tersebut terdapat cara penggunaan layanan paspor *online*.

Ketanggapan dari aparatur kaur umum terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang dilakukan langsung oleh stafnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur kaur umum kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Ketanggapan merupakan sifat tanggap aparatur kaur umum dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi tentang layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Kecepatan dalam mengakses layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan bentuk layanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, kecepatan aparatur kaur umum dalam memberikan informasi layanan paspor *online* kepada masyarakat merupakan penentu terciptanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan tanggap, cepat dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

Faktor yang menentukan ketanggapan dapat dinilai melalui kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang

dilakukan aparatur kaur umum Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Melalui kesediaan membantu dan pemberian pelayanan yang tepat dapat dipastikan masyarakat akan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Kesediaan dalam membantu masyarakat adalah salah satu unsur dari ketanggapan. Kesediaan dalam membantu ditunjukkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi tentang layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan bentuk upaya dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi tentang layanan paspor *online*. Informasi layanan paspor *online* melalui *www.bandung.imigrasi.go.id* selain dari itu, tersedia juga berbagai kebutuhan informasi seperti pelayanan visa *online*, pelayanan pengaduan *online* dan lain sebagainya.

Kesediaan membantu yang dilakukan oleh aparatur kaur umum Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah berjalan dengan baik sesuai keinginan masyarakat. Dengan hadirnya *website www.bandung.imigrasi.go.id* masyarakat diharapkan dapat terbantu, karena *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai bentuk ketanggapan atas apa yang diharapkan masyarakat yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan pemberian informasi secara aktual tanpa mengharuskan masyarakat datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Pelaksanaan pemberian pelayanan yang tepat kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan faktor penting yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang tepat aparatur kaur umum Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dibentuk khusus untuk melayani kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal informasi layanan paspor *online*.

Kesigapan dan kesiapan aparatur kaur umum sangat menentukan keberhasilan pelayanan, maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang imigrasi sangat menjunjung tinggi kualitas yang dimiliki oleh setiap stafnya demi menciptakan pelayanan yang bermutu. Kesiapan dan kesigapan semua aparatur dibentuk melalui program diklat yang dilaksanakan aparatur sebelum melayani masyarakat. Karena aparatur adalah abdi negara yang bertugas melayani masyarakat tanpa pilih kasih.

Tujuan dari pelatihan dan pendidikan diklat yang dilakukan rutin setiap satu bulan sekali oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap semua aparaturnya adalah untuk menciptakan aparatur yang siap dan sigap dalam melayani masyarakat. Sehingga melalui kesiapan dan kesigapan yang dimiliki oleh aparatur suatu proses pelayanan yang mementingkan masyarakat berjalan dengan baik. Jika kesiapan dan kesigapan telah dimiliki oleh setiap aparatur maka proses pemberian pelayanan yang tepat akan tercipta. Terdapat indikator-indikator yang mempengaruhi ketanggapan, meliputi:

Pertama kesediaan dalam membantu masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat membuat kebijakan-

kebijakan yang diperuntukan kepada masyarakat yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, yaitu dengan memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang handal dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam membantu masyarakat pengguna jasa layanan paspor *online*, agar Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai penyedia layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam mewujudkan penyelengaraan pelayanan yang bermutu yaitu dengan mengaplikasikan *website www.bandung.imigrasi.go.id*. *Website www.bandung.imigrasi.go.id* ini dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung bertujuan untuk memberikan kesediaan dalam membantu masyarakat yang mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan, di dalam *website www.bandung.imigrasi.go.id* tersedia semua informasi tentang layanan paspor *online*, sehingga masyarakat yang mendapatkan masalah kekurangan informasi layanan paspor *online* dapat menghubungi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung atau lebih cepat lagi mengakses *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Pelaksanaan kesediaan membantu juga dilakukan dengan cara memberi kejelasan, yaitu kepastian seorang aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang memberikan pelayanan pada masyarakat dengan memberi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani kebutuhan informasi tentang layanan paspor *online* yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Kedisiplinan aparatur

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan selalu bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab pelayanan yang diberikan, yaitu aparatur dituntut oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Keadilan dalam melaksanaan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani merupakan tugas pokok dan fungsi dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, terutama melayani masyarakat yang memenuhi persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Menurut data hasil wawancara peneliti dengan masyarakat mengenai kesediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Didapatkan data bahwa kesediaan dalam membantu masyarakat memang telah dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yaitu dengan mengaplikasikan *website www.bandung.imigrasi.go.id* yang lengkap akan informasi dan layanan-layanan yang bisa didapatkan pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Penyediaan *website www.bandung.imigrasi.go.id* sangat membantu sekali, sehingga masyarakat tidak harus datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk mencari informasi tentang layanan paspor *online*. Penyediaan aparatur yang bekerja selama 8 jam yang khusus di seksi informasi sarana keimigrasian dapat membantu untuk menyelesaikan masalah pra permohonan pembuatan paspor yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setiap informasi

berbentuk data keimigrasian oleh seksi informasi sarana keimigrasian langsung diupdate melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan informasi tentang layanan paspor *online*.

Berdasarkan uraian di atas, Di dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat di bidang imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung memperlihatkan kesediaan aparatur dengan cukup baik dalam membantu masyarakat melalui tugas yang dilaksanakan berdasarkan oleh keinginan membantu masyarakat yang merupakan rasa tanggap dari aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam informasi layanan paspor *online*.

Kedua memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang imigrasi diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat. Salah satu harapan masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang melakukan pencarian informasi layanan paspor *online* pada *website www.bandungimigrasi.go.id*, pemberian pelayanan tepat yang diharapkan oleh masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelaksana pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat. Kesiapan dan kesigapan dari para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung khususnya kepada masyarakat yang memakai layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan pelayanan yang bermutu di

mata masyarakat. Maka dari itu masyarakat mengharapkan pelayanan yang tepat dari para aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan benar dengan memberikan kemampuan dan kreasi yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang tepat yaitu dengan memberikan pelayanan yang didasari dengan kemampuan yang kompeten dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang dipupuk melalui pelatihan dan program diklat sehingga aparatur yang matang akan tumbuh. Upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung ini merupakan tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk menyiapkan aparatur yang selalu siap melayani masyarakat, sehingga pelayanan yang tepat akan terealisasikan dengan baik.

Dalam hal pelaksanaan pelayanan tepat, telah ditunjukkan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan penggunaan layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* ini diharapakan masyarakat dapat ikut berpartisipasi untuk ikut menggunakannya, karena *website www.bandung.imigrasi.go.id* ini diaplikasikan oleh aparatur bagian *server* Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai bentuk kesiapan dari aparatur untuk selalu memberikan berbagai pelayanan yang tepat. Selain layanan paspor *online* yang terdapat pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* juga terdapat berbagai layanan lainnya, seperti layanan visa *online*, pengaduan *online* dan layanan lainnya.

Layanan paspor *online* untuk masyarakat dibuat didalam menu *website www.bandung.imigrasi.go.id* sebagai bentuk kemudahan yang diperuntukan kepada masyarakat yang ingin melakukan pra permohonan pembuatan paspor. Sehingga pandangan positif masyarakat tumbuh dengan beranggapan bahwa aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung selalu siap dan sigap dalam melayani masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan pelayanan. Untuk melakukan pra permohonan paspor online diwajibkan untuk mengisi formulir yang telah disediakan dan mengupload KTP dan lainnya agar dapat dilanjutkeun ke proses selanjutnya yaitu di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan tepat.

Selain itu kesiapan dan kesigapan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan tepat kepada masyarakat yang melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Dilakukan oleh aparatur dengan cara berupaya memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan selalu siap melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dari aparatur tersebut agar pelayanan yang baik dan tepat tercipta. *Website www.bandung.imigrasi.go.id* sebagai media kepada masyarakat merupakan bentuk layanan kepada masyakat.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat, peneliti mendapatkan fakta bahwa:

> "Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kurang memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat yang melakukan pencarian informasi layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*, urusan yang berberlit-belit dari aparatur seperti kesibukan dari para aparatur terkait bagian *server"* (Ria, 2013:9).

Kesiapan dalam pelayanan yang dijanjikan memakan waktu dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, kejadian tersebut telah menjadi sesuatu yang lumrah di mata masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan tepat terhadap masyarakat yang melakukan pencarian informasi layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Menurut hasil wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung didapatkan fakta bahwa:

> Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung tersebut telah melakukan tugas pelaksanaan dengan baik yaitu dengan pemberian pelayanan yang tepat didukung oleh kesiapan dan kesigapan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya seperti ketanggapan dari aparatur kaur umum yang dengan cepat melakukan informasi kepada masyarakat terkait layanan paspor *online* melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* tersebut. Untuk masalah penanganan yang selalu siap dibutuhkan konfirmasi antara aparatur kaur umum dengan aparatur bagian *server* yang mengontrol segala bentuk layanan *online* terhadap konten dan konteks *website www.bandung.imigrasi.go.id* (Sugito, 2013:3).

Berdasarkan observasi dari peneliti tentang pelayanan tepat yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung didapatkan data fakta yang ada yaitu aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung belum maksimal melaksanakan dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Hal tersebut terjadi diakibatkan oleh kesiapan dari para aparatur yang terbatas dalam hal pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat seperti kelengkapan konten di *website www.bandung.imigrasi.go.id.*

Aparatur pelaksana pelayanan membutuhkan bantuan dari pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan masalah seperti ini seperti perbaikan konten dan konteks *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Sedangkan masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Keterbatasan aparatur terutama dibagianb *server* dalam melayani merupakan faktor yang menyebabkan pelayanan yang tepat tidak berjalan dengan kemauan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas mengenai ketanggapan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat yang membutuhkan informasi layanan paspor *online* dan melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah dilaksanakan dengan cukup baik terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan cepat dan tepat. Sedangkan mengenai kesediaan dalam membantu masyarakat, aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah melaksanakan dengan baik karena selalu melayani masyarakat yang membutuhkan informasi tentang layanan paspor *online*.

4.4 Jaminan dan Kepastian Melalui Penggunaan Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua aparatur di Kantor

Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Jaminan adalah pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang mecukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan seperti Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Jaminan segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk memberikan pelayanan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh masyarakat dan penyedia jasa layanan seperti Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Jaminan menetapkan bahwa segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak, baik yang ada maupun yang sudah baru akan ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatannya dengan masyarakat.

Aparatur kaur umum, aparatur seksi informasi sarana keimigrasian dan bagian *server* harus dapat menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan akrab terhadap pergaulannya dengan masyarakat. Aparatur kaur umum, aparatur seksi informasi sarana keimigrasian dan bagian *server* juga dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai tugasnya dalam melaksanakan segala hal yang berhubungan dengan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan dan analisa data imigrasi. Mereka juga diwajibkan untuk jujur dalam setiap perkataan dan perilaku sehingga masyarakat dapat memercayai mereka. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung juga akan mendapatkan reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap aparatur sebagai pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota

Bandung. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah cukup baik dalam usahanya meningkatkan pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat.

Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan adalah seluruh kemampuan suatu instansi yang menyediakan pelayanan yang dilakukan melalui para aparatur atau aparatur yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang khususnya melaksanakan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai tanggung jawab penuh di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh para aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang kompeten dan kemampuan dalam melayani masyarakat di segala bidang yang menyangkut kesajehteraan masyarakat maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai instansi pelayan masyarakat berupaya memberikan jaminan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan berdasarkan kemampuan dari para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang dibentuk melalui seleksi CPNS serta melalui pelatihan dan pembinaan seperti program diklat, sehingga aparatur yang mempunyai kemampuan dapat tumbuh. Program seperti pelatihan bagi para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

merupakan hal penting yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, pelatihan dan pembinaan melalui berbagai program seperti diklat dilakukan demi menjaga nama baik atau citra Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sehingga persepsi yang baik tidak pernah hilang dimata masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Sikap aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani masyarakat merupakan faktor penentu dalam pelayanan, keramahan dalam melayani terlihat dari para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang melayani kebutuhan masyarakat melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Dengan melayani pra permohonan pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat yang melakukan peengisian formulir dan mengupload gambar seperti KTP dan lainnya melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan sikap dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Kemampuan dari aparatur yang selalu menjunjung tinggi peraturan yang berlaku dalam melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan merupakan sikap dasar dari seorang aparatur. Selain kemampuan pengetahuan dan kesopanan yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung juga dituntut untuk sebagai teladanan dari aparatur lain yang tingkat senioritasnya berada dibawahnya, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dari para aparatur kepada masyarakat dalam hal melayani kebutuhan masyarakat terhadap layanan paspor *online.*

Tanggung jawab aparatur merupakan bentuk rasa kedisiplinan yang perlu dilaksanakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan

agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri dari seorang aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan terciptanya pelayanan yang berdasarkan pada jaminan dan kepastian yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I kepada masyarakat yang melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Oleh karena itu faktor disiplin merupakan faktor terpenting yang ditanamkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada setiap aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung demi terciptanya pelayanan yang berdasarkan jaminan dan kepastian, jika suatu kedisplinan itu dapat dikembangkan secara meluas diantara para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, maka akan tercapai suatu tingkat jaminan dan kepastian dari seorang aparatur terhadap masyarakat terutama terhadap masyarakat yang melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Kebutuhan masyarakat mengenai layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* sangat membutuhkan jaminan dan kepastian dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung maka itu disiplin tinggi sangat diterapkan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Jaminan dan Kepastian adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai salah satu instansi abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan dengan baik. Faktor-faktor

yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi pengetahuan dan kesopanan dari aparatur serta kemampuan aparatur untuk menyampaikan kepercayaan layanan-layanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Pertama pengetahuan aparatur, adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang berhubungan dengan pelayanan paspor *online*. Keterampilan ini didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Selain itu pengetahuan aparatur merupakan gambaran dari bagaimana aparatur dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Pengetahuan aparatur merupakan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang berhubungan dengan pelayanan paspor *online* Keterampilan ini didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Selain itu pengetahuan aparatur merupakan gambaran dari bagaimana aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Pengetahuan merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu pelayanan, pengetahuan yang dimiliki para aparatur mampu menumbuhkan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang timbul di masyarakat, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang berkecukupan di dalam bidang pelaksanaan tugasnya, maka proses kualitas pelayanan aparatur dapat berjalan dengan tepat, karena suatu bidang pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat tidak dapat

dilakukan secara sembarang, aparatur yang mempunyai kemampuan pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan.

Keprofesionalan dari aparatur merupakan sebab timbulnya pelayanan yang baik, karena aparatur yang profesional adalah aparatur yang kompeten dan sudah pasti memiliki kemampuan dalam bidang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada aparatur tersebut. Ajaran untuk berprilaku yang baik dan benar-benar menjalankan tugas keutamaan telah tertanam dalam diri seorang aparatur yang professional. Sesuai dengan nilai-nilai utama yang dijunjung dalam berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Pengetahuan yang kompeten adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh setiap aparatur. Berdasarkan dari pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur pelayanan yang baik dapat dinilai. Pengetahuan adalah suatu hal yang mutlak harus dimiliki oleh setiap aparatur jika pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur di dalam bidang pelaksanaan tanggung jawannya telah mencukupi dalam melakukan pelayanan, maka suatu proses pelayanan yang berkualitas akan terlaksana dengan baik dan akan menumbuhkan persepsi meyakinkan dari para pengguna jasa layanan paspor *online* yang diberikan.

Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat didapat melalui pembinaan diklat dan pelatihan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung demi menciptakan aparatur yang handal. Kemampuan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai aparatur yang mempunyai pengetahuan yang mencukupi terhadap

masyarakat yang membutuhkan layanan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* adalah pelaksanaan pelayanan yang tidak pernah keliru dalam menilai permasalahan yang menjadi kendala dalam proses pemberian layanan. Pengetahuan kompeten yang dimiliki aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung adalah faktor yang membuat persepsi positif dapat tumbuh di masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bagian *server*:

> "Pengetahuan dan keterampilan yang didapat oleh staf bagian *server* dalam mengoperasikan komputer dan internet didapat dari pelatihan tentang komputer dan internet dalam kurun waktu 3 bulan, pelatihan ini khusus diperuntukkan bagi staf bagian *server* yang baru saja bergabung ataupun baru saja mendapatkan rotasi ke bagian *server"* (Aditya, 2013:9).

Bagi staf bagian *server* yang telah memiliki jam terbang yang tinggi dalam penguasaan internet, mereka dapat berbagi pengalaman dan pendidikannya dengan staf bagian *server* yang masih baru. Disini akan terjadi interaksi antara komunikator dengan komunikan. Staf bagian *server* yang baru akan diajarkan bagaimana caranya mengoperasikan komputer dan internet dengan baik dan benar. Selain itu mereka juga akan diajarkan mengoperasionalkan komputer-komputer yang telah tersedia dimana didalam komputer tersebut telah terpasang internet dan *software.*

Arahan-arahan serta masukan-masukan yang diberikan oleh staf bagian *server* yang telah berpengalaman akan membuat staf bagian *server* yang baru lebih terpacu lagi untuk mengenali dan belajar mengoperasikan serta menguasai internet. Staf bagian *server* yang baru juga akan memberikan rasa hormatnya kepada senior yang telah mengajari mereka banyak hal tentang internet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dari masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan paspor *online* pada *website* *www.bandung.imigrasi.go.id*, responden menilai bahwa:

> "Pengetahuan staf bagian *server* sangatlah tinggi. Hal ini terlihat dari penampilan *website www.bandungtourism.com* itu sendiri dan juga kemudahan dalam mengaksesnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari staf bagian *server* yang telah diwawancarai. Menurut mereka, pengetahuan tentang internet yang mereka peroleh karena seluruh staf bagian *server* tersebut pernah mengikuti proses pendidikan dan pelatihan mengenai internet" (Adi, 2013:3).

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur staf seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung diperoleh fakta bahwa para staf seksi informasi sarana keimigrasian memang mempunyai kemampuan dalam hal melayani keperluan masyarakat. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik karena sebelum terjun langsung di lapangan untuk petanggung jawaban sebagai pelayan masyarakat para aparatur telah mendapatkan pelatihan yang cukup melalui pelatihan dan program diklat yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung meskipun aparatur tersebut telah mengikuti pendidikan sebelumnya.

Kedua perilaku atau kesopanan, pengaruh perilaku aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam meningkatkan pelayanan dapat diartikan sebagai tanggapan ataupun reaksi aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung khususnya staf seksi informasi sarana keimigrasian terwujud di dalam sebuah tindakan dan ucapan. Tanggapan yang baik dan sigap akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur staf seksi informasi sarana keimigrasian memberikan perhatian kepada mereka sehingga mereka merasa dihargai. Hal ini juga berdampak pada aparatur staf kaur umum dan bagian *server*.

Selain itu, bahasa yang halus, tutur kata yang sopan dan bersahaja juga harus diterapkan oleh semua aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung jika berinteraksi dengan masyarakat. Pada saat memberikan informasi penjelasan tentang layanan paspor *online*, staf seksi informasi sarana keimigrasian harus menjawabnya menggunakan tata bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tidak diperkenankan menggunakan bahasa daerah dalam interaksinya dengan masyarakat yang baru mereka kenal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan responden pengguna layanan paspor *online*, diketahui bahwa: para staf yang mengelola *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Aparatur selalu bersikap sopan merupakan etika yang harus dimiliki oleh setiap aparatur, etika aparatur merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik dan dapat diterima oleh lingkungan, faktor dari etika dapat berupa kesopanan baik itu tutur kata, penampilan, keramahan, dan rasa kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum turun langsung ke lapangan sebagai aparatur yang melayani masyarakat, sehingga terciptalah para aparatur yang professional dan handal.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat mengenai informasi layanan paspor *online* berdasarkan kesopanan telah melakukan upaya seperti, menanamkan sifat kepada aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang berdasarkan kepada etos peraturan kerja dalam melayani masyarakat. Demi menjaga nama baik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, yaitu menghindari penyalahgunaan wewenang, status, sogok, takut perubahan dan inovasi, serta sombong menghindari kritik, sifat arogan, tidak adil, otoriter terhadap bawahan, puas diri, dan tidak teliti. Sifat tersebut merupakan sebagian peraturan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap aparaturnya. Peraturan tersebut adalah ketetapan yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam menjaga kesopanan kepada masyarakat mengenai informasi layanan paspor *online* yang secara langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung agar pencapaian pelayanan yang baik dapat dilakukan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam pelaksaaan tugasnya telah menunjukan kesopanannya dengan melayani masyarakat mengenai informasi layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* dengan memberikan layanan yang baik. Kesopanan terhadap masyarakat merupakan suatu hal yang dijunjung tinggi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang diterapkan kepada setiap aparatur dengan tutur kata dan sifat pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yang baik serta telah mempunyai pengetahuan yang kompeten dan sangat mencukupi. Mengenai kesopanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat melalui informasi layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Ketiga kemampuan dari aparatur, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam upayanya menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yaitu dengan menyiapkan sumber daya aparatur yang kompeten dan handal dalam pelaksanaan tugasnya di segala bidang terutama menyangkut kepentingan masyarakat. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dibentuk melalui pembinaan dan pelatihan-pelatihan yang benar agar responsibilitas aparatur yang baik terhadap masyarakat akan tercapai. Akuntabilitas aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Penentuan arah yang akan ditempuh oleh sebuah organisasi pemerintahan memerlukan bukti yang nyata baik itu dalam bentuk yang terlihat seperti fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan dan yang tidak terlihat tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui aparaturnya seperti Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, diperlukan bukti sebagai pendukung kualitas pelayanan yang diberikan aparatur terhadap masyarakat, karena masyarakat tidak mudah percaya tanpa bukti yang diperlihatkan.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang imigrasi telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipercaya. Kualitas pelayanan dan kualitas produk, merupakan gambaran umum dari proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi

Kelas I Kota Bandung demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dalam pelayanan *online* pada *website www.bandung.imigrasi .go.id*, masyarakat sangat membutuhkan kepercayaan untuk melakukan interaksi dengan para pengelola *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam upayanya untuk meyakinkan masyarakat agar percaya dalam pelayanan *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* yaitu dengan melayani berdasarkan keseriusan pelaksanaan pelayanan yang berdasarkan peraturan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yaitu melayani masyarakat dengan layanan-layanan *online* yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat didapatkan data bahwa:

> "Mengenai aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam pelaksanaannya untuk menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat mengenai layanan paspor *online* pada *website*. *www.bandung.imigrasi.go.id* (Adi, 2013:3).

Fakta menunjukan persepsi yang kurang baik muncul dari masyarakat yang melakukan layanan paspor *online*. Hal tersebut dikarenakan sering terjadinya gangguan dari websitenya sendiri, seperti websitenya tidak bisa dibuka. Gangguan tersebut disebabkan oleh dari jaringannya atau pengelola *website* itu sendiri, keterbatasan aparatur merupakan faktor penyebab pelayanan yang tidak memuaskan timbul di kalangan masyarakat.

Fakta lain yang didapatkan peneliti mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam pelayanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* mengenai tidak updatenya

informasi tentang keimigrasian didalam *website* tersebut. Hasil wawancara dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung di bagaian *server* yang bertugas sebagai pengelola *website* didapatkan hasil, kurang updatenya informasi pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*, dikarenakan kurangnya staf dibagian *server* sehingga harus adanya penambahan staf pada bagaian *server*. Hal tersebut dilakukan demi mencapai persepsi yang dapat dipercaya dari masyarakat yang telah mengakses dan menggunakan layanan *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan hasil yaitu pemberian kepercayaan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat tetap dijaga melalui aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan cara meberikan pelayanan yang inovatif, bekerja dengan berdasarkan konsistensi tujuan yang ditetapkan dan menjunjung nama baik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang telah dikenal baik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat Kota Bandung semakin percaya dan bertambah yakin akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas mengenai jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor dan mencari informasi tentang layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* diketahui berjalan cukup baik. Persepsi tersebut timbul dikarenakan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan kepercayaan berdasarkan kesiapan dan kesigapan

sudah cukup baik dalam memberikan informasi tentang layanan paspor *online* kepada masyarakat. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayananan yang berdasarkan pengetahuan dan kesopanan kepada masyarakat telah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui kematangan dari segenap aparatur yang dibentuk melalui program pembinaan dan pelatihan yang dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam menumbuhkan aparatur yang mempunyai kompetensi sebelum turun ke lapangan untuk melayani masyarakat.

4.5 Empati (Perhatian) yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat dalam Memberikan Informasi Layanan Paspor *Online*

Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya pada penggunaan layanan paspor *online* merupakan harapan dari masyarakat pada saat sekarang ini, banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah tentang prilaku aparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya. Sifat naluri untuk membantu yang diharapkan masyarakat oleh setiap aparatur terhadap masyarakat adalah keinginan masyarakat. Ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur.

Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat merupakan salah satu tugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masyarakat diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang imigrasi dituntut untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik kepada masyarakat, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat adalah tugas dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Suatu instansi yang dimiliki Pemerintah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat dengan memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dalam pelayanan yang diberikan baik itu rugi dalam waktu ataupun biaya. Upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan sikap empati kepada masyarakat dibuktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung

sebagai bentuk kontribusi yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat agar masyarakat dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan kepada masing-masing aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung didasari oleh naluri untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik. Empati dalam memberikan perhatian kepada masyarakat memiliki tiga indikator, yang meliputi:

Pertama kemudahan dalam melakukan hubungan, dapat diartikan sebagai tidak adanya kendala yang berarti yang dapat menghalangi aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yang dimaksudkan dengan beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yaitu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana setiap masyarakat yang membutuhakan informasi layanan paspor *online* memiliki sifat yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan pula cara yang berbeda-beda dalam menyikapi sifat-sifat mereka. Selain itu, aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung juga harus dapat berbaur dengan lingkungan sekitarnya.

Kemudahan dalam melakukan hubungan dari aparatur kepada masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Kemudahan dalam melakukan hubungan yang dilakukan aparatur dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana pendukung terjadinya kualitas pelayanan yang baik, sarana dan prasarana pendukung tersebut yaitu peralatan dan perlengkapan yang

disediakan oleh para aparatur seperti telephone ataupun *website www.bandung.imigrasi.go.id* yang dilengkapi informasi didalamnya kepada masyarakat sebagai perwujudan bukti bahwa terdapat suatu bentuk kemudahan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat untuk melakukan hubungan dengan mudah dengan aparatur.

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Timbulnya persepsi positif dari masyarakat mengenai kemudahan dalam berhubungan dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Seiring dengan berkembang kemajuan teknologi pemanfaaatan sarana teknologi telah menjadi budaya masyarakat dalam berkomunikasi dan lain sebagainya. Sebagai suatu instansi pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat dihadapkan pada segala bentuk cara untuk memberikan pelayanan yang bersifat mengikuti perkembangan jaman. Berhubungan dengan kemajuan teknologi, kualitas pelayanan publik yang baik adalah melakukan inovasi dan kreatifitas dalam penciptaan pelayanan yang memudahkan masyarakat. *Website* adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat.

Penggunaan *website* sebagai media informasi dan komunikasi telah banyak dilakukan oleh banyak instansi pemerintahan yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang telah melaksanakan kegiatan tersebut memiliki tujuan untuk memudahkan dalam berhubungan antara masyarakat dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam upayanya untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan terhadap masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yaitu dengan memberikan nomor telepon 022-7272081 dan alamat email Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kanim.bandung82@gmail.com serta *website www.bandung.imigrasi.go.id* yang bisa diakses oleh masyarakat pengguna jasa layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Sejauh ini, staf kaur umum serta staf seksi informasi sarana keimigrasian telah cukup baik dalam melakukan adaptasi dengan masyarakat. Hampir kesemua dari mereka dapat berinteraksi secara baik dengan masyarakat. hal ini terjadi karena mereka telah mendapatkan pelatihan untuk menghadapi dan mengetahui kejiwaan dari lawan bicaranya. Pelatihan tersebut berupa program diklat pengenalan diri bagi aparatur pemerintahan.

Kemudahan dalam memberikan hubungan merupakan tugas dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat, kemudahan dalam berhubungan antara masyarakat dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah terbukti dengan hadirnya *website www.bandung.imigrasi.go.id*, melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* masyarakat bisa melakukan komunikasi dengan aparatur kapan saja dan dimana saja yang tentunya dalam jam pengoprasian aparatur bekerja keterkaitan dengan pelayanan yang diberikan apa bila ada informasi yang dibutuhkan melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa:

> *"Website www.bandung.imigrasi.go.id* yang diaplikasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat adalah bentuk

> kemudahan dalam berhubungan dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung" (Ria, 2013:9).

Dengan hadirnya *website www.bandung.imigrasi.go.id* memang sangat membantu dalam melakukan kemudahan berhubungan dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, khususnya untuk melakukan pencarian informasi tentang layanan paspor *online* sehingga tidak perlu datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung secara langsung.

Selain itu didapatkan fakta bahwa *website www.bandung.imigrasi.go.id* sangat membantu masyarakat yang mempunyai kesibukan akan rutinitas pekerjaan yang dilakukan sehari-hari yang selalu berbenturan dengan jam operasional kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Dengan adanya *website www.bandung.imigrasi.go.id* sangat memudahkan dan sangat membantu sekali dalam mencari informasi layanan paspor *online* dan melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online*. Diharapkan oleh masyarakat *website www.bandung.imigrasi.go.id* tidak hanya sebatas kemudahan dalam berhubungan, tetapi informasi-informasi pada *website* tersebut harus lebih *up to date.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung didapatkan hasil yaitu:

> "Aparatur mengupayakan untuk selalu memberikan kemudahan dalam berhubungan dengan masyarakat, khususnya masyarakat yang mengalami masalah akan pelayanan paspor *online* ataupun mencari informasi tentang layanan paspor *online* yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sehingga tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung" (Zaenal, 2013:4).

Kemudahan dalam berhubungan dengan melakukan hubungan dilakukan aparatur melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* sebagai sarana untuk masyarakat untuk melakukan layanan-layanan *online* dan berhubungan langsung dengan aparatur *via online*. Berbagai informasi disediakan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung di dalam *website www.bandung.imigrasi.go.id* karena tuntutan dari masyarakat yang sering mencari informasi tentang imigrasi khususnya layanan paspor *online*.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa hubungan yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat dalam kegiatan memberikan informasi tentang layanan paspor *online* oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sudah cukup baik. Menurut pengamatan yang telah dilakukan, hubungan komunikasi antara aparatur dengan masyarakat berjalan dengan sangat baik. Apa yang telah disampaikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat melalui komunikasi lisan telah berjalan dengan lancar. Hal ini disebabkan karena aparatur menggunakan bahasa-bahasa komunikasi sehari-hari yang sederhana sehingga mudah untuk dimengerti oleh masyarakat. Begitu pula yang terjadi dengan masyarakat, masyarakat juga dapat berkomunikasi secara lancar dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Tidak ada pembatas antara aparatur dengan masyarakat dalam melakukan komunikasi. Terkadang terjadi tukar pendapat diantara aparatur dengan masyarakat dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas

Kedua komunikasi yang baik, pelaksanaan pelayanan dalam menjaga komunikasi yang baik terhadap pengurusan pelayanan yang diinginkan masyarakat

tidak harus dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui aparatur yang menanggapi kebutuhan masyarakat. Penyampaian informasi dapat juga dilakukan juga melalui sarana dan prasarana pendukung berjalannya komunikasi antara penyedia layanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem komunikasi teknologi. Penyampaian informasi dengan memanfaatkan sarana teknologi dapat dilakukan melalui jaringan komputerisasi yang disertai dengan jaringan internet.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sangat menjunjung tinggi perilaku dan perbuatan yang dilakukan terhadap masyarakat dengan menjalin komunikasi yang baik melalui pelayanan yang berdasarkan perbuatan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya. Aparatur melakukan perbuatan tersebut agar dengan sendirinya masyarakat yang sedang melakukan kegiatan menyangkut kebutuhannya dengan aparatur akan menangapi dengan perbuatan yang sama, seperti yang dilakukan oleh aparatur tersebut. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam menjalankan setiap tugasnya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat telah melaksanakan pelayanan yang berdasarkan kesopanan agar hubungan timbal balik berupa tanggapan dari masyarakat tentang aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung menjadi baik, sehingga komunikasi antara masyarakat dengan aparatur berjalan dengan baik, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat dengan cara keramahan-keramahan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi layanan paspor *online* melalui

website www.bandung.imigrasi.go.id dengan menanggapi setiap pertanyaan melalui email tersebut lalu meminta permohonan maaf jika ada kesalahan atau keterlambatan atas pelayanan yang dilakukan staf bagian *server* selaku pengontrol dan penanggung jawab atas pertanyaan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id*.

Selanjutnya pertanyaan yang dilakukan masyarakat diinformasikan kepada aparatur bidang terkait pertanyaan yang dilakukan masyarakat tersebut untuk ditindak lanjuti dan ditangani. Setelah mendapat keterangan dari aparatur terkait maka staf bagian *server* akan memberikan penjelasan perihal tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan melalui email masyarakat yang melakukan pertanyaan tersebut. Hal tersebut dilakukan sehingga masyarakat pun akan menanggapi keramahan-keramahan yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan nyaman sehingga terciptanya hubungan komunikasi yang baik dalam berinteraksi antara masyarakat dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Website www.bandung.imigrasi.go.id dibuat oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat agar lebih mudah dalam berkomunikasi dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung mengenai informasi layanan paspor *online* atas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. *Website www.bandung.imigrasi.go.id* diaplikasikan sebagai media komunikasi secara tidak langsung oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan tujuan agar masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kebutuhan yang diperlukan dan juga untuk

melakukan pertanyaan. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam rangka menunjang keberhasil pelayanan terhadap masyarakat, sehingga timbul persepsi yang baik di masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* mengenai kemudahan dalam hubungan komunikasi didapatkan data bahwa:

> "Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah melakukan hal terbaik yaitu dengan hadirnya *website www.bandung.imigrasi.go.id* yang diperuntukan sebagai media komunikasi dengan masyarakat kapan pun dan dimana pun, khususnya masyarakat yang mendapatkan masalah akan ketidak puasan akan layanan yang diberikan dapat melakukan pertanyaan melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id"* (Ria, 2013:9).

Hadirnya *website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan harapan dari masyarakat karena di dalam *website www.bandung.imigrasi.go.id* terdapat layanan pengaduan *online* sehingga sangat membantu masyarakat dalam berhubungan dengan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung mengenai ketidak puasan akan layanan yang didapat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf seksi informasi sarana keimigrasian mengenai komunikasi yang baik didapatkan data bahwa:

> *Website www.bandung.imigrasi.go.id* diaplikasikan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berhubungan dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pemenuhan kegiatannya seperti melakukan pertanyaan dapat melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* (Zaenal, 2013:4).

Observasi yang dilakukan peneliti dalam menilai komunikasi yang baik dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat di lapangan didapatkan hasil. Para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yang mengaplikasikan *website www.bandung.imigrasi.go.id* sebagai bentuk kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pencarian informasi khususnya tentang layan paspor *online* kepada aparatur. *Website www.bandung.imigrasi.go.id* diciptakan dengan tujuan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan masyarkat, sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Ketiga kebutuhan para masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam usahanya menciptakan pemenuhan kebutuhan para masyarakat seperti dengan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dengan menanggapi kebutuhan para masyarakat mengenai informasi layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id*, yaitu bekerja sesuai dengan peraturan, menanggapi kebutuhan para masyarakat tentang ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan dengan cepat dan berpatokan pada jangka waktu yang disepakati antara masyarakat dengan aparatur bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat tersebut.

Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan faktor terciptanya pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melaksanakan kebutuhan masyarakat dengan memberikan ketepatan waktu dengan apa yang di butuhkan

masyarakat mengenai informasi layanan paspor *online* yang ada di *website www.bandung.imigrasi.go.id* dengan kesepakatan yang dicapai antara aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan masyarakat. Keterkaitan dengan kesiapan dari aparatur untuk melakukan pelaksanaan kegiatan pemenuhan yang dibutuhkan masyarakat pengguna layanan paspor *online* mengenai informasi layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* para aparatur berpatokan pada hasil kesepakatan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat dengan memberikan janji pelayanan yang berpatokan dengan waktu pelaksanaan. Hal ini dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam mencapai pelayanan yang berkualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga hubungan yang baik dapat terjalin sesuai harapan masyarakat dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat pengguna layanan paspor *online* yang membutuhkan informasi layanan paspor *online* yaitu ditemukannya tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang kurang optimal. Kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan kesibukan dari aparatur yang sedang melayani masyarakat lainnya dan kurangnya aparatur di bagian *server* yang mengelola *website* tersebut sehingga kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat memerlukan waktu. Hal demikian yang membuat sebagian masyarakat yang ingin mencari informasi tentang layanan paspor *online* lebih memilih untuk

datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk lebih ditanggapi dan ditindak lanjuti dibandingkan melalui *website www.bandung.imigrasi .go.id*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf seksi informasi sarana keimigrasian didapatkan hasil, Hal seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat selalu dilakukan demi tercapainya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. *Website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur karena di dalam *website www.bandung.imigrasi.go.id* terdapat secara lengkap informasi prosedur bentuk-bentuk pelayanan, seperti adanya layanan paspor *online*. Pelayanan-pelayanan yang diberikan aparatur melalui *website www.bandung.imigrasi.go.id* merupakan upaya dari aparatur untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat yang mencari informasi tentang layanan paspor *online* dapat ditemukan di dalam *website www.bandung.imigrasi.go.id*. Namun pada kenyataannya masyarakat masih mengeluhkan kurang *up to date* informasi tentang keimigrasian khususnya tentang layanan paspor *online.* ini dikarenakan kurangnya aparatur di bagian *server* selaku pengelola *website* tersebut. Sehingga ketika masyarakat ada yang mau ditanyakan mengenai layanan paspor *online,* harus adanya tindak lanjut berdasarkan konfirmasi atau komunikasi balasan dari aparatur bidang terkait tentang kebutuhan para masyarakat. Jika informasi yang dilakukan staf bagian *server* telah diinformasikan kepada aparatur terkait kebutuhan masyarakat tersebut maka masyarakat diharapkan menunggu untuk tindak lanjutnya. Staf bagian *server* yang menginput dan memegang kendali *website*

www.bandung.imigrasi.go.id tidak bisa langsung memberikan jawaban, semua tergantung dari jawaban aparatur terkait yang menangani kebutuhan masyarakat tersebut sehingga dibenarkan jika pemenuhan keinginan masyrakat memakan waktu yang tidak bisa ditentukan sepihak.

Berdasarkan uraian di atas, untuk melakukan pemenuhan kebutuhan para masyarakat, para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung telah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik, dalam penanganan informasi tentang layanan paspor *online* yang dibutuhkan masyarakat yang ada di *website www.bandung.imigrasi.go.id* dengan segera oleh staf seksi informasi sarana keimigrasian.

Berdasarkan uraian di atas, upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan sikap empati kepada masyarakat dibuktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebagai bentuk kontribusi yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat agar masyarakat dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan kepada masing-masing aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung didasari oleh naluri untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.

Kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online* sudah cukup berkualitas, hal tersebut dinilai dari

pertama, fasilitas fisik yang memadai seperti ruangan dengan kursi antrian yang nyaman dilengkapi dengan AC dan TV. Kedua, kehandalan yang cukup baik yaitu dengan adanya *website www.bandung.imigrasi.go.id* untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, khususnya tentang pelayanan paspor *online*. Ketiga, ketanggapan yang cukup baik dinilai dari aparaturnya sendiri yang cepat tanggap dalam memberikan informasi tentang layanan paspor *online.* Keempat, jaminan dan kepastian cukup baik dinilai dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung berdasarkan kesiapan dan kesigapan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, adanya pembinaan dan pelatihan untuk menumbuhkan aparatur yang mempunyai kompetensi. Kelima, empati yang cukup baik dibuktikan dengan didasari oleh naluri untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.