BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kualitas

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan "sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."(Tjiptono, 2004:51). Berdasarkan teori diatas bahwa kualitas tersebut yang berkaitan dengan produk, jasa dan yang lainnya yang melebihi suatu harapan tertentu.

Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, "Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa." (Triguno, 1997:76). Pengertian kualitas tersebut menunjukan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Lukman yang mengartikan kualitas adalah "sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan."(Lukman, 2000:11). Pengertian tersebut dapat diartikan bahwa

menjanjikan kepada masyarakat dalam pelayanan sehingga masyarakat tersebut merasa kenyamanan dan kepuasan. Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu "sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit." (Ibrahim, 1997:1). Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditinjau bahwa kualitas adalah strategi untuk menghasilkan suatu barang dan jasa yang berbobot dan memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono, setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan:
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhuan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.
   (Tjiptono, 1997:2).

Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, yang berarti kualitas tersebut ada persyaratan yang harus dipenuhi. Kemudian kecocokan untuk pemakaian, yang berarti kuliatas itu harus ada kecocokan. Selanjutnya perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, yang berarti bahwa kualitas itu harus

mengalami perbaikan-perbaikan demi terwujudnya suatu keesempurnaan. Kemudian bebas dari kerusakan atau cacat, yang berarti suatu kualitas itu terjamin dari kerusakan. Selanjutnya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, maksudnya kualitas itu harus memenuhi kebutuhan pelanggannya. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, maksudnya adalah kualitas tersebut dalam prosesnya tidak boleh melakukan kesalahan. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan, maksudnya adalah bisa memuaskan pelanggan.

2.1.2 Pelayanan dan Pelayanan Publik

2.1.2.1 Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Harbani Pasolong dalam bukunya *Kepemimpinan Birokrasi* menjelaskan pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2008:198). Berdasarkan pengertian tersebut bahwa suatu pelayanan itu yang dilakukan oleh suatu instansi dalam melayani masyarakatnya untuk menjalan kewajibannya dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction* mengartikan pelayanan sebagai berikut:

> ”Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut” (Napitupulu, 2007: 164).

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, dapat ditinjau bahwa pelayanan adalah pelayanan kepada masyarakat yang memuaskan berupa jasa dan masyarakat sendiri berpastisipasi dalam mendapatkan pelayanan tersebut.

Ratminto dan Winarsih berpendapat bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila:

> “Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa” (Ratminto dan Winarsih, 2010:52 53).

Dari pengertian pelayanan di atas, bahwa masyarakat menjadi prioritas utama dalam mendapatkan pelayanan yang didukung dengan setiap pelayanan mengutamakan masyarakat, adanyan sistem pelayanannya yang baik dan benar, serta aparaturnya mementingkan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan ketiga pendapat yang telah dikemukakan diatas, bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Sedangkan sesuai pendapat Paimin Napitupulu bahwa pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dapat

dirasakan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan peran serta masyarakat dalam proses pelayanan tersebut.

Pendapat yang selanjutnya menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakan di pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

2.1.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu" (Tjiptono, 2004:6). Dari pengertian tersebut, bahwa menawarkan suatu layanan kepada masyarakat dan saling menguntungkan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah "melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang" (Sedarmayanti, 1999:195). Dari

pengertian tersebut, bahwa menawarkan suatu layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam berbagai hal. Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa "pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan" (Saefullah, 1999:5). Berdasarkan pengertian tersebut, bahwa kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap rakyatnya dalam melaksanakan kewajibannya yaitu pelayanan public.

Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji adalah "berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa" (Pamudji, 1994:21). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu "Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik" (Ndraha, 2000:58). Dari pengertian-pengertian diatas bahwa pemerintahn memberikan layanan kepada masyarakat berupa barang dan jasa. Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut :

> "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Undang-Undang No.25 Tahun 2009: Ketentuan Umum).

Beberapa pengertian pelayanan umum diatas mengemukakan bahwa pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh pemerintah baik di Pusat, di Daerah, dan BUMN atau BUMD untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Kebutuhan tersebut

meliputi produk pemerintah yang berupa barang dan jasa yang tergolong sebagai jasa publik dan layanan sipil.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau sehingga pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerjasama antar penyelenggara.
2. Kerjasama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan pendukung pelayanan.
3. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai.
4. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
   (Pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum telah dijelaskan dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu sebagai berikut:

1. Hak untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
2. Hak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
3. Hak untuk mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
4. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan pemenuhan pelayanan.

5. Hak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
6. Hak memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
7. Hak mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
8. Hak mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman, dan
9. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.
   (Pasal 18 Undang-Undang No.25 Tahun 2009)

Hak dan kewajiban masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan hak yang mutlak didapatkan oleh setiap masyarakat. Pasal 18 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa setiap masyarakat berhak mendapatkan perhatian atas pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tanpa terkecuali.

Paradigma Perspektif *New Public Service* dalam pelayanan publik yang dikembangkan oleh Denhardt (2003), sebagai bentuk perkembangan ketiga dari ilmu administrasi, setelah *Old Public Administration* (Wilson, Taylor, Gullick dan Simon) dan New Public Management (Savas, Flynn, Osbone, dan Gaebler). *New Public Service* memberikan pengertian bahwa Pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah Demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip- prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dan kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkannya dalam prinsip kewarganegaraan yang Demokratis. Disini warga negara harus dipandang sebagai pemilik pemerintahan dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi

dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi, melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencarinilai bersama dan kepentingan bersama.

2.1.2.3 Kualitas Pelayanan

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) Tingkat baik buruknya sesuatu; (2) Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan prosuk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau

> pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk". (Tjiptono, 2004:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan di atas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

> "Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:
> 1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasaan atas penggunaan produk itu.
> 2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan".
>
> (Lukman, 2000:7).

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukan bahwa Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan baik secara langsung maupun atraktif dan juga terbebas dari segala kerusakan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. Pendapat diatas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselengarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
   (Boediono, 1999:63).

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh budiono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan, mendorong upaya mengefektifkan system pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna. Kemudian Sedarmayanti, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebik baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.
   (Sedarmayanti, 1999:207-208).

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, yang meliputi pelayannya yang memiliki keterampilan dan penegtahuan, pengelolaan sarana dan prasarana secara tepat, cepat, dan lengkap, kemudian prosedurnya tepat, cepat dan diberikan

kemudahan serta bentuk jasa yang diberikan berupa kemudahan, ketepatan dan kecepatan sehingga kualitas layanan yang baik akan terwujud, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa:

> "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan." (Lukman, 2001:12).

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang

dipersepsikan. Dalam studinya Zeithaml *et.al*. mengemukakan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan):

1. *Tangibles*,
2. *Reliability*,
3. *Responsiveness*,
4. *Assurance*,
5. *Empathy*.
   (Zeithaml *et. al*, 1990:26).

Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam enunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi:

1) Fasilitas fisik yang dikemukakan oleh Youti (1987:12) adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Pengertian di atas dapat diartikan bahwa suatu benda maupun jasa yang mendukung terhadap pelayanan publik,
2) Peralatan menurut Rachman Arief (2005:27) adalah semua fasilitas / barang-barang yang ada di dalam suatu instansi baik langsung maupun tidak langsung digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan suatu instansi sehingga menghasilkan sesuatu yang diharapkan. Dari teori di atas, bahwa peralatan adalah sesuatu alat yang dipakai untuk mengerjakan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang diharapkan,
3) Personil atau aparatur menurut Suwarno (1982:154) adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau

Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek organisasi itu terutama pengorganisasian atau keaparaturan. Pendapat tersebut mengemukakan bahwa aparatur merupakan aspek-aspek yang diperlukan oleh pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan atau Negara, dan

4) Sarana komunikasi menurut Rizky Firmansyah (2012:8) adalah alat perantara yang digunakan dalam penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikate yang bertujuan untuk efisiensi penyebaran informasi atau pesan tersebut. Pengertian di atas, bahwa alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi masyarakat maupun dengan aparaturnya sendiri.

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Yang meliputi:

1) Pelayanan yang terpercaya menurut pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.pengertian di atas, memberikan pelayanan kepada warga negaranya sesuai dengan undang-undang.

2) Pelayanan yang akurat menurut Tjiptono (1997:14) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dari pengertian tersebut, suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan.

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Yang meliputi:

1) Kesediaan membantu masyarakat menurut Wikipedia adalah rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam mendapatkan pelayanan. Pengertian tersebut, bahwa aparatur selalu siap sedia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2) Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat menurut Effendi (dalam Widodo, 2001) adalah pemerintah harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Dari pengertian tersebut, bahwa kesiapan dan kesigapan aparatur dalam melayani masyarakat yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain:

1) Pengetahuan aparatur menurut Peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2011 adalah upaya terstruktur dan sistematis dalam mengembangkan dan menggunakan pengetahuan yang dimiliki untuk membantu proses pengambilan keputusan bagi peningkatan kinerja organisasi. Pengertian tersebut, bahwa aparatur dalam suatu instansi harus memiliki keterampilan dan pemahaman yang melalui pendidikan dan pengalaman yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan.
2) Perilaku aparatur menurut Ndraha (1997:33) adalah operasionalisasi dan Aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau, organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian. Maksud dari pengertian tersebut adalah sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan etika yang baik.
3) Kemampuan aparatur menurut Kartono (1993:13) adalah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan keterampilan teknik maupun sosial yang dianggap melebihi dari anggota biasa. Pengertian tersebut, bahwa aparatur harus memiliki kemampuan lebih dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan. Yang meliputi:

1) Kemudahan dalam melakukan hubungan menurut Wikipedia adalah kemudahan dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Pengertian tersebut, bahwa dimudahkan dalam melakukan hubungan antara aparatur dengan masyarakat.
2) Komunikasi yang baik menurut Soewarno (1980:94) adalah proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lain antara sesame manusia. Interaksi atau hubungan satu sama lain yang dikehendaki oleh seorang dengan maksud agar dapat diterima dan dimengerti antara sesamanya. Pengertian tersebut, bahwa adanya interaksi hubungan antara komunikator kepada komunikate.
3) Kebutuhan para masyarakat menurut Wikipedia adalah salah satu aspek psikologis yang menggerakkan mahluk hidup dalam aktivitas-aktivitasnya dan menjadi dasar (alasan) berusaha. Pada dasarnya, manusia bekerja mempunyai tujuan tertentu, yaitu memenuhi kebutuhan. Pengertian tersebut, bahwa segala kemauan yang dibutuhkan oleh masyarakay yang harus dipenuhi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Adapun menurut Ratminto dan Winarsih menjelaskan untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu:

a. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
b. Tanggung jawab aparatur adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri.
c. Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh.
(Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129)

Kepuasan masyarakat ataupun pelanggan, tanggung jawab dari aparaturnyaa sendiri da nada beberapa perbaikan demi tercapainya kepuasan dari masyarakat akan menjadi sebuah ukuran keberhasilan sebuah pelayanan, aparatur adalah orang yang mempertanggung jawabkan segala bentuk kepuasan dalam pelayanan, dengan hal tersebut setiap hal yang berhubungan dengan keberhasilan pelayanan maka adanya perbaikan yang berkesinambungan dengan adanya tahapan perencanaan hingga perbaikan hasil yang telah dirasakan oleh masyarakat itu sendiri.

Gasperz menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan *eksternal.* Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan instansi pemerintahan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan *eksternal*.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan *eksternal.*
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.
    (Gasperz, 1997:235-236)

Kualitas pelayanan merupakan ketepatan waktu dalam pelayanan, dimana hal yang menjadi keterkaitan adalah waktu tunggu dan proses dalam hal ini menjadi kemudian adanya tanggung jawab mengenai keluhan-keluhan dari masyarakat, kelengkapan dari sarana dan prasarana yang mendukung dalam memberikan pelayanan, selain itu juga diberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan, kemudian memberikan pelayanan yang bervariasi supaya yang yang dilayaninya puan tidak merasa bosan, kemudian memberikan pelayanan pribadi mengenai penanggahan permintaan khusus, dan juga memberikan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebuah kualitas selain dari waktu

adalah akurasi pelayanan serta kesopanan dan keramahan dari pemberi pelayanan tersebut, sebagai bentuk cerminan sebuah kualitas pelayanan.

Unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kepuasan pengguna jasa terhadap produk atau jasa dari instansi pemerintahan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa tertentu dapat diketahui dari perilaku pengguna jasa. Menurut Zeithaml wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut:

1. *Loyality* (kesetiaan)
2. *Paymore* (membayar lebih)
3. *External response* (respon luar)
4. *Internal response* (respon dalam)

(Zeithaml, 1997:37)

Sebuah kepuasan juga di dukung dengan adanya kesetiaan sebagai bentuk rasa terima kasih, hal tersebut merpakan cermin respon dari dalam ataupun luar sebuah lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan.

2.1.3 Imigrasi

2.1.3.1 Pengertian Imigrasi

Keimigrasian menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (selanjutnya disebut UU No. 9/1992) adalah lalu lintas orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Indonesia. Berikut ini adalah penjelasan mengenai imigrasi: imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat atau negara lain (dalam Mulyanto, 1997:6).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa imigrasi adalah perpindahan seseorang dari dalam suatau tempat atau negeri ke negeri lain. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran. Sedangkan imigran iru sendiri adalah orang yang melakukan imigrasi atau orang yang melakukan perpindahan dalam satu negara ke negara lain.

2.1.3.2 Pengertian Paspor

Paspor pada dasarnya digunakan oleh seseorang dalam melakukan perjalanan keluar negeri atau bisa juga disebut katru identitas. Definisi paspor dapat dijelaskan dalam bukunya Mulyanto yang berjudul *Pabean Imigrasi dan Karantina* adalah:

> "Paspor adalah sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu badan pemerintah yang berwenang untuk bangsanya atau untuk penduduk asing, yang berfungsi sebagai surat perjalanan yang dgunakan untuk meninggalkan dan memasuki kembali Negara yang bersangkutan dan memasuki serta meninggalkan Negara lain yang mempunyai hubungan diplomatik dengan Negara yang mengeluarkan paspor tersebut". (Mulyanto, 1997:39).

Berdasarkan definisi di atas paspor merupakan suatu dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat bagi penduduk asli ataupun penduduk asing yang berfungsi untuk melakukan perjalanan keluar negeri dalam hal meninggalkan Negara yang bersangkutan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1992 menjelaskan Tentang Keimigrasian Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan terkadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Ada kalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu. Sebagai contoh, dahulu pemegang paspor Indonesia sempat dilarang berkunjung ke negara Israel dan Taiwan.

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di Negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Beberapa pemerintahan berusaha mengontrol pergerakan warganya dan warga asing di negara mereka dengan menerbitkan "paspor internal". Misalnya di bekas negara Uni Soviet, untuk setiap warganegaranya diterbitkan sebuah "propiska" untuk mengontrol pergerakan mereka di seluruh wilayah Negara tersebut. Sistem ini sebagiannya masih diterapkan di Rusia. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa paspor adalah dokumen perjalan resmi yang dikeluarkan oleh suatu Negara untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

Paspor digunakan untuk melakukan perjalanan keluar negeri. Berikut ini ada beberapa jenis paspor, yaitu:

1. Paspor Biasa

   Biasanya suatu negara menerbitkan untuk warga negaranya sebuah paspor biasa

2. Paspor Diplomatik

Untuk sebagian orang diterbitkan paspor diplomatik guna mengidentifikasi mereka sebagai perwakilan diplomatik dari Negara asalnya. Karena itu, pemegang paspor ini menikmati beberapa kemudahan perlakuan dan kekebalan di negara tempat mereka bertugas.

3. Paspor Dinas atau Resmi

   Paspor ini diterbitkan untuk kalangan teknikal dan petugas administrasi dari suatu misi diplomatik seperti kedutaan dan konsulat ataupun bagi pegawai negeri atau pemerintah yang sedang melaksanakan tugas ke luar negeri. Pemegang paspor jenis ini mendapatkan beberapa kemudahan yang tidak dimiliki oleh pemegang paspor biasa.

4. Paspor Orang Asing

   Paspor orang asing adalah paspor yang diberikan kepada seseorang yang bukan warga negaranya. Syarat dan ketentuan untuk memiliki paspor jenis ini diatur oleh masing - masing.

5. Paspor Kelompok

   Paspor kelompok akan diberikan untuk, misalnya, kelompok perjalanan anak liburan sekolah. Semua anak dalam perjalanan tersebut cukup memiliki sebuah paspor kelompok selama perjalanan liburan mereka berlangsung.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang jenis-jenis paspor, maka paspor memiliki 5 (lima) jenis paspor yang berbeda-beda. Jenis-jenis paspor dibedakan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik". Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Zeithaml *et. al.* mengemukakan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan) yaitu:

Pertama, Bukti fisik yaitu suatu hal yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan yang akan dilakukan seperti peralatan, gedung, pegawai dan fasilitas lain di sebuah instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat dengan baik.

Kualitas pelayanan yang baik akan dapat terwujud apabila tercakupinya faktor-faktor yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Indikator-indikator yang menunjang pelayanan yang akan dilakukan tersebut antara lain: fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana nyata yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi sebagai cara pemenuhan kebutuhan pelanggan, peralatan adalah infrastruktur pendukung dalam melaksanakan pelayanan, personil adalah ketersediaannya sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat dan Komunikasi material adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi diantara para individu-individu pengguna ataupun pelaksana kebijakan-kebijakan yang ditentukan.

Dari uraian di atas, maka kualitas pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat dapat terwujud apabila telah memenuhi indikator-indikator seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.

Kedua, Kehandalan yaitu kemampuan suatu instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan pengertian tersebut maka *reliability* merupakan jaminan akan kesanggupan, kekuatan, atau kemampuan dalam hal melaksanakan kegiatan pelayanan public, maka untuk menciptakan kehandalan dalam kualitas pelayanan ada dua indikator yaitu: Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kejujuran dan norma-norma hukum yang berlaku dan Pelayanan yang akurat adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan

target yang dicanangkan oleh pemilik kebijakan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dari penjelasan di atas, maka untuk menciptakan kehandalan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara sebagai abdi masyarakat diwajibkan untuk memiliki tujuan yang sesuai dengan harapan masyarakat serta dapat bertindak secara jujur didalam setiap perbuatan dan ucapannya.

Ketiga, Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat *(responsif)* 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.

Hal di atas, maka *responsiveness* merupakan kewajiban memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan pengertian *responsiveness* diatas maka untuk mewujudkan pertanggungjawaban dalam kualitas pelayanan ada dua indikator, yaitu: Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap yang ditunjukan oleh pemilik kebijakan terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kemampuan suatu instansi pemerintahan yang dilakukan langsung oleh aparatur 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, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka untuk menciptakan ketanggapan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, aparatur Negara diwajibkan untuk memiliki rasa tanggap dan siap serta peka dalam membantu masyarakat kapanpun masyarakat membutuhkan bantuan.

Keempat, Jaminan dan Kepastian yaitu pengetahuan, perilaku atau kesopanan, dan kemampuan para aparatur instansi pemerintahan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada instansi pemerintahan. terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi aparatur yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas instansi pemerintahan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintahan seperti, reputasi instansi pemerintahan, prestasi dan lain-lain.

Kelima, Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu instansi pemerintahan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang informasi yang akan diberikan kepada masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Indikator-indikator yang terkandung didalamnya antara lain adalah: Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah tidak adanya kendala yang berarti yang menghalangi pemilik kebijakan dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat, komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara pemilik kebijakan dengan

masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang baik, dan kebutuhan masyarakat adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan dengan patokan waktu tertentu yang harus dipenuhi oleh pemilik kebijakan.

Dari penjelasan di atas, maka dalam suatu hubungan pelayanan terdapat hubungan timbal balik antara masyarakat dan aparatur dimana aparatur harus memenuhi segala keinginan yang diutarakan oleh masyarakat. Aparatur Negara juga dituntut untuk memiliki kedekatan terhadap lingkungan disekitarnya.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan melayani masyarakat dengan lebih baik berdasarkan harapan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengunaan layanan paspor *online* di kantor imigrasi Kelas I Kota Bandung.
2. paspor *online* adalah suatu sistem pengelolaan *acces point* berupa informasi yang diterapkan, berfungsi sebagai media akses bagi masyarakat Kota Bandung tentang tatacara menggunakan *sistem informasi* secara akurat dan terperinci, yang dibuat untuk memberi kemudahan kepada masyarakat, dalam pembuatan permohonan pembuatan paspor secara *online* yang ada di *website* www.bandung.imigrasi.go.id Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

3. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi khususnya melalui penggunaan layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.
4. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung Melalui Penggunaan Layanan Paspor *Online,* kualitas pelayanan dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:
    1) Bukti fisik adalah sarana dan prasarana pendukung yang terlihat oleh masyarakat yang berupa infrastruktur dan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penggunaan layanan paspor *online* sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, yang meliputi:
        a. Fasilitas fisik adalah sarana yang meliputi komputer dan yang lainya serta prasarana yang meliputi kursi antri dan yang lainnya yang menunjang kegiatan-kegiatan yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan penggunaan layanan paspor *online.*
        b. Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat yang meliputi gedung dan alat-alat pendukung penunjang keberhasilan lainnya dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai penggunaan layanan paspor *online*.
        c. Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai aparatur Kantor Imigrasi Kelas I

Kota Bandung kepada masyarakat khususnya mengenai penggunaan layanan paspor *online*.

d. Komunikasi material atau sarana komunikasi adalah alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa telepon dan alat-alat pendukung seperti internet dan lainya diantara para aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung ataupun antara aparatur dengan masyarakat sebagai penunjang pencapaian pelayanan yang baik khususnnya mengenai penggunaan layanan paspor *online.*

2) Kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dalam hal memberikan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online.* Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan:

a. Pelayanan yang terpercaya adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan target yang dicanangkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan masyarakat pelanggan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai penggunaan layanan paspor *online*.

b. Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan dalam segala hal pelayanan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung khususnya mengenai penggunaan layanan paspor *online.*

3) Ketanggapan adalah rasa tanggap dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan

pelayanan khususnya mengenai penggunaan layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, yang meliputi :

a. Kesediaan membantu masyarakat adalah rasa tanggap aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam mendapatkan informasi mengenai penggunaan layanan paspor *online.*
b. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kesiapan dan kesigapan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam melayani masyarakat melalui penggunaan layanan paspor *online.*

4) Jaminan dan kepastian adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online,* yang meliputi:

a. Pengetahuan Aparatur adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui pengalaman atau pendidikan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online.*
b. Perilaku atau kesopanan aparatur adalah tanggapan atau reaksi aparatur yang terwujud di gerakan, tidak saja ucapan dalam memberikan layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online.*

c. Kemampuan aparatur adalah suatu kesanggupan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan layanan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online.*

5) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat melalui penggunaan layanan paspor *online,* yang meliputi:

a. Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan pembuatan paspor yang baik melalui penggunaan layanan paspor *online*.

b. Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan pembuatan paspor yang baik melalui penggunaan layanan paspor *online.*

c. Kebutuhan para masyarakat adalah segala tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dengan patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor *online*.

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

