# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA & 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. Tjiptono (2007), Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan pengiriman dalam menyeimbangkan harapan konsumen. 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 sama terhadap kualitas, yang di maksud oleh kualitas yaitu adalah "Sesuatu yang standar dan 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 juga dikemukakan oleh 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 leebih 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 usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain atas barang dan jasa. Kata pelayanan sering diikuti oleh kata "Publik", yang memiliki makna umum, masyarakat ramai, atau kepentingan orang banyak. Hal itu terjadi, karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang banyak, yaitu seluruh masyarakat Indonesia. Dengan demikian, pelayanan membuat kebutuhan orang lain terpenuhi akan apa yang mereka butuhkan.

Pelayanan adalah 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.

Hakikat dari suatu pelayanan publik adalah meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. Selanjutnya, hakikatnya adalah mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefesienkan sistem dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan dengan berdayaguna dan berhasilguna. Kemudian, mendorong tumbuhnya kreativitas, parakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Saefullah berpendapat bahwa

> Pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional. (Saefullah, 1999 : 5).

Saefullah berpendapat yang berhak dalam mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah merupakan mereka yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk Negara yang bersangkutan oleh karena itu pemerintah dalam hal ini yang memberikan pelayanan harus dapat memberikan pelayanan yang baik dan juga professional sehingga pelayanan publik dapat menjadi optimal dan efektif.

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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa dan administratif. Ketiga hal kebutuhan tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut. Pendapat tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih pelayanan publik adalah:

> Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh intansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang- undangan. (Ratminto dan Atik, 2007:4).

Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, yang harus menyediakan banyak kebutuhan para masyarakat yang dilayaninya, melalui suatu badan instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan para masyarakatnya. Pemerintah sebagai pemberi layanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyedian pelayanan, melalui proses dan akuntabilitasnya, sehingga menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Menurut Sadu Wasistiono pelayanan publik adalah

> Pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. (Wasistiono, 2001:51).

Pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah dan pihak swasta ini lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dar

ipada kepentingan pribadi atau kelompok. Walaupun pemberian ini tidak dipungut biaya atau gratis dari pihak penyedia layanan. Pelayanan publik diberikan oleh penyedia layanan agar masyarakat terpenuhi kebutuhannya

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yag ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada konsumen (kustomer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman (1991:14) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pegaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi atau konsumen dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
   (Norman, 1991:14)

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, dapat ditinjau bahwa pelayanan yang diselenggarakan, oleh Negara atau pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Pengertian pelayanan juga tidak selalu melibatkan pemerintah dan masyarakat saja namun dapat terjadi pada hubungan instansi swasta dan masyarakat umum seperti yang dikemukakan oleh Harbani Pasolong, “pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun

tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan" (Pasolong, 2008:198). Pengertian di atas mengungkapkan menjelaskan bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang dilakukan dengan dua cara, yaitu pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Interaksi seseorang ataupun kelompok harus dilakukan dengan komunikasi yang baik agar pelayanan menjadi berkualitas. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai.

Berkaitan dengan pendapat diatas Kemudian Lukman mengemukakan bahwa pelayanan merupakan "Kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan" (Lukman, 2006: 6). Penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan atas aturan harus dapat memenuhi keinginan masyarakat, dan meminimalkan keluhan dan kritik dari masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan. Sehingga pelayanan umum yang diberikan oleh instansi yang terkait, harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Dengan demikian pelayanan adalah layanan dari pemberi layanan kepada penerima baik dari pemerintah kepada masyarakat maupun swasta kepada umum, pelayanan tersebut akan timbul karena beberapa faktor, ada 3 faktor dasar yang di kemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebgai berikut :

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
3. Adanya keyakinan.

(Moenir, 2006:24)

Dari ketiga fakor diatas menimbulkan bahwa pelayanan yang tejadi pada setiap manusia disekitar ruang lingkup lingkungannya dan merupakan suatu hal

yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. faktor tersebut merupakan proses awal sebagai pelayanan berlangsung dan secara rutin berkesenambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Berdasarkan defenisi pelayanan di atas dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk barang, jasa, ide atau gagasan atas dasar mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

### 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 publik.

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 pemerintahan 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 rangkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan 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 (2003:28-29), 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

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, parasaan dan perilaku.

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."
> (Dalam 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. Jika menurut Tjiptono hanya meliputi jasa saja berbeda dengan pendapat Sinambela pada dasarnya pelayanan merupakan usaha memuaskan masyarakat. Agar masyarakat merasa puas, dituntut kaulitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
   (Sinambela, 2011:5)

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pada dasarnya, kualitas pelayanan

berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

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 masyaraka 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.

### 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. *Tangibel*
2. *Reability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

(Zeithaml *et. al*, 1990:26).

*Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam penunjukkan 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.

*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: pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat.

*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: kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

*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: pengetahuan aparatur, prilaku aparatur dan kemampuan aparatur.

*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: Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan Kebutuhan para masyarakat. Lima dimensi diatas tersebut dapat memmpengaruhi kualitas pelayanan, selain itu adapun ciri-ciri pelayanan yang kualitas, menurut Tjiptono adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain- lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti raung tunggu ber-AC, kebersihan dan lain- lain.

(Tjiptono,1995: 51).

Pelayanan yang berkualitas memiliki ciri- ciri yaitu waktu pelayanan yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang singkat, sehingga pelanggan atau konsumen tidak merasa bosan dengan menunggu terlalu lama selama proses pelayanan itu selesai, untuk itu akurasi pelayanan harus diperhatikan. Pelayanan harus selesai sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan atau direncanakan. Untuk menunjang selama proses pelayanan berlangsung, maka penyedia layanan harus mendukung

pelayanan tersebut dengan fasilitas- fasilitas penunjang. Hal itu, perlu dilakukan agar penerima layanan mearasa nyaman, tidak terlalu merasa bosan disaat menunggu proses layanan itu berlangsung. Fasilitas- fasilitas penunjang itu seperti kursi tunggu,dan fasilitas pendukung lainnya. Selanjutnya, kesopanan penyedia atau pemberi layanan merupakan salah satu ciri dari pelayanan yang berkualitas. Sikap pemberi layanan yang ramah dan sopan akan membuat penerima layanan merasa nyaman dan puas akan layanan yang diberikan. Untuk itu, setiap lembaga penyedia layanan harus menekankan prilaku ramah dan sopan kepada setiap karyawannya. Kemudian, layanan yang mudah tidak perlu persayaratan yang berbelit. Untuk itu, penyedia layanan harus membuat persyaratan pelayanan semudah mungkin tanpa mengabaikan keamanan pelayanan. Rancangan persyaratan secara matang sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan mudah dan praktis, tanpa mengabaikan keamanan 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 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Penjelasan lain tentang imigrasi adalah suatu perpindahan orang dari ssatu tempat ke tempat atau negera lain (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 untukmeninggalkan dan memasuki kembali Negara yang bersangkutan dan memasuki serta meninggalkan Negara lain yang mempunyai hubungandiplomatik 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,** *Tangibles* yaitu bukti fisik 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,** *Reliability* yaitu kehandalan 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 publik, 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 kegiatanpemenuhan 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,** *Responsiveness* yaitu ketanggapan 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,** *Assurance* yaitu Jaminan dan Kepastian 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,** *Emphaty* 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 di kantor imigrasi Kelas I Kota Bandung.
2. Fungsi paspor sendiri adalah sebagai data yang akan mempermudah pendataan seseorang untuk melakukan suatu perjalanan internasional. Paspor 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
3. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung adalah unit pelaksana yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi khususnya melalui penggunaan layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.
4. Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung Melalui pelayanan pembuatan paspor, 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 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.
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.
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.
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.

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. 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.

   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.

3) Ketanggapan adalah rasa tanggap dari aparatur terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam kegiatannya melaksanakan pelayanan khususnya mengenai penggunaan layanan paspor 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.

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.

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, 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.

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.

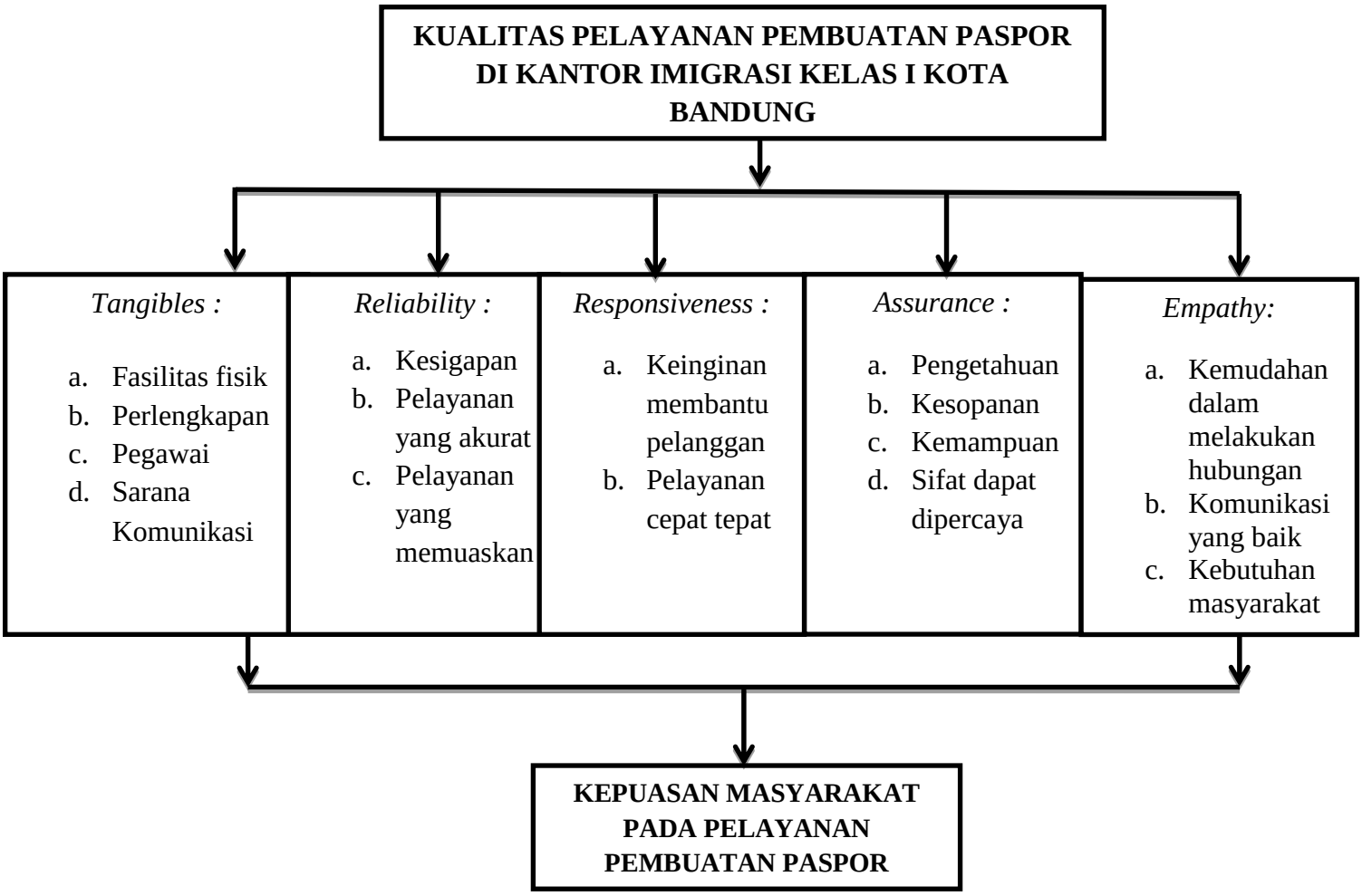
c. Kemampuan aparatur adalah suatu kesanggupan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan layanan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor.

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 pelayanan paspor, 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 layanan paspor.
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 pelayanan paspor.
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.

**Gambar 2.1**
**Model Kerangka Pemikiran**




(Sumber: Hasil olahan peneliti 2017)

## 2.3 Proposisi

Memberikan suatu pelayanan yang baik terhadap para pemohon paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung akan berjalan dengan sangat efisien apabila didukung oleh lima faktor penyokong dalam kualitas yang diberikan yaitu Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati.