

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan umum yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Pelayanan merupakan suatu produk dalam hal ini layanan atau jasa yang diberikan kepada pengguna layanan atau yang memerlukan layanan itu sendiri sesuai dengan pembukaan UUD 1945 yang menjelaskan tentang kewajiban pemerintah dalam melayani atau menyediakan segala kepentingan masyarakat secara umum.

Menurut (Moenir, 2008) pelayanan adalah sebuah rangkaian yang yang berlangsung atau dilakukan secara rutin atau berkesinambungan. Pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan terus menerus dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah usaha pemerintah sebagai pemberi layanan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Said dkk 2018:162).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha pemerintah dalam mencukupi kebutuhan warga negaranya baik kebutuhan administrasi dan kebutuhan lainnya atau kegiatan yang dibutuhkan atau diperlukan masyarakat. Peran pemerintah dalam pelayanan publik tentu mencakup dengan banyak unsur dan lini mulai dari aparatur negara ditingkat pusat Kementrian sampai pada tingkat daerah

atau dinas dalam hal ini birokrat yang yang bertanggungjawab kepada kewajibannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pergeseran pola hidup masyarakat yang kian hari kian cepat menuntut pemerintah untuk mengikuti kemajuan tersebut dengan tuntutan pemerintah dapat mengefisienkan waktu dengan cepat dan tepat sasaran tidak hanya sebagai wewenang pemerintah dalam menerapkan aturan akan tetapi juga dalam memberi hak masyarakat dan melaksanakan kewajiban pemerintah dalam pemberian pelayanan publik yang baik.

Urgensi pada pelayanan publik semakin meningkat tentu saja di era yang semakin maju seperti sekarang ini berbagai aspek kehidupan masyarakat terlebih dengan semakin berkembangnya dunia teknologi informasi yang sedemikian pesat membuka mata dan pandangan masyarakat juga semakin luas. Sehingga hal ini menjadi kesempatan pemerintah untuk melakukan inovasi dalam usaha peningkatan dan kualitas pelayanan publik.

Masih banyaknya stigma-stigma negatif yang berada didalam masyarakat tentang pelayanan publik seperti menyepelekan kebutuhan administrasi yang diperlukan oleh warga negara hingga kebutuhan dan kegiatan lain dengan kualitas pelayanan yang buruk. Hal tersebut seakan memaksa masyarakat untuk tidak jujur dan pemerintah juga tidak jujur dalam pelayanan publik permasalahan yang sudah umum dan ada sejak lama di Indonesia tentang percaloan atau membeludaknya calo-calo pihak ketiga yang dalam tanda kutip membantu akan tetapi justru mempersulit adanya pelayanan publik pemerintah yang sehat yang sesuai dengan keinginan masyarakat sebagaimana yang dipaparkan perwakilan ombudsman

Adrianus (2018) kepada detik.com.

Pembuatan paspor secara online digadang gadang sebagai solusi dari permasalahan administrasi publik dalam inovasi pemerintah menyediakan paspor. Pergeseran sistem atau metode baru memunculkan polemik baru yaitu pemerintah harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa atau layanan hingga kesiapan aparatur negara sebagai penyedia layanan. Kedua hal tersebut harus berkesinambungan karena apabila tidak berjalan keduanya maka penyelenggaraan atau inovasi sebuah program akan tidak berjalan dengan baik. Salah satu tujuan dari program tersebut adalah mengurangi pengurusan paspor secara langsung dengan masalah yang terjadi yakni membeludaknya antrian setiap hari di kantor-kantor imigrasi dan unit layanan paspor sehingga masyarakat kesulitan untuk mendapatkan layanan pengurusan paspor secara baik, belum lagi maraknya calo yang tidak bertanggungjawab yang bekerja sama dengan oknum pemerintah untuk mengurus atau membantu tentu dengan harga yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan administrasi yang berlaku.

Sistem online yang diterapkan oleh kantor imigrasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam nomor antrian atau lebih mudahnya menjadwalkan dan membatasi kuota antrian paspor mengingat kita dapat ketahui pengajuan pengurusan paspor setiap harinya membeludak sampai terjadi antrian yang begitu terlihat kurang baik. Akan tetapi setelah sistem antrian online tersebut dibuat muncul lah kendala baru mulai dari kendala internal maupun eksternal masyarakat. Kendala internal tersebut yakni masih sulitnya login ataupun masuk dan mendaftar

di website atau aplikasi kantor imigrasi, banyak juga yang sudah masuk dan berhasil mendaftar akan tetapi tidak mendapatkan email verifikasi dari pihak kantor imigrasi selain itu kendala lain yakni terbatasnya kuota kepengurusan paspor setiap harinya yang membuat antrian kian lama kian panjang tidak hanya itu aplikasi yang tersedia juga hanya terdapat dalam smartphone yang memiliki sistem operasi android saja. Kemudian kendala eksternal dari masyarakat yakni kurang pemahamannya masyarakat terhadap penggunaan sistem pengurusan paspor online ini, terbatasnya golongan masyarakat yang hendak mengurus paspor akan tetapi tidak paham mendaftar nomer antrian secara online, banyaknya masyarakat yang membutuhkan paspor secara cepat atau tegesa gesa dalam waktu dekat sedangkan nomer antrian dan kuota telah melebihi kapasitas dan telah dijadwalkan jauh jauh hari.

Standarisasi pelayanan publik tersebut juga diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standarisasi yaitu : dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, saran dan prasarana, kompetensi, pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keselamatan dan keamanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

Urgensi pada penelitian ini cukup menarik perhatian peneliti, karena dalam beberapa kesempatan selain merasakan sendiri kesulitan secara langsung yang dialami beberapa waktu lalu juga dengan kasus yang sama yakni kepengurusan

paspor secara online di kantor unit layanan paspor Bantul. Selain itu peneliti telah melakukan pra observasi dengan meninjau langsung bagaimana berjalannya kepengurusan paspor secara online. Berdasarkan Latar belakang tersebut yang telah diuraikan sehingga di dapat judul penelitian ini yakni “Efektifitas pelayanan paspor secara online dalam peningkatan kualitas pelayanan di unit layanan paspor Bantul “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dalam pengembangan khazanah keilmuan jurusan Ilmu Pemerintahan khususnya dengan menganalisis atau mengkaji dengan teori efektivitas pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan dengan metode campuran atau mix method dan secara umum agar dapat jadi sumber referensi keilmuan tentang Efektivitas pelayanan paspor secara online dan atas temuan serta kesimpulan yang akan dimuat dalam penelitian ini nantinya akan menjadi rujukan atau tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini menjadi proses pembelajaran dan bekal tambahan pengetahuan untuk memberikan informasi serta dapat menjadi tolak ukur pemerintah dalam berinovasi atau mengevaluasi kebijakan peningkatan kualitas layanan paspor secara online tersebut.

1.5 Literatur Review

Tabel 1.1
Literatur Review

NO	NAMA	JUDUL DAN SUMBER LEMBAGA	HASIL PENELITIAN
1	Heri Warsito (2012)	Evaluasi Efektivitas Peran Dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Penelitian ini mengarah kepada sejauh mana efektivitas peran dan fungsi kantor pelayanan dari persepsi pengambil kebijakan. Jadi perbedaannya adalah hanya terletak pada fungsi dan peran tetapi, untuk peningkatan kualitas serta efektivitas pelayanan sudah hampir menyerupai serta studi kasus dan lokasi objek teliti yang berbeda penyelenggaraan pelayanan terpadu di kantor pelayanan terpadu kabupaten kulon progo.
2	Jati, Laksita Tuninggar . (2018)	Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan Di Rsud Kota Yogyakarta Tahun 2017	Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD, menjelaskan implementasi kebijakan pemerintah kota dalam meningkatkan pelayanan dan menjelaskan ada atau tidaknya pengaruh tersebut. Penelitian ini menggunakan metode campuran yang di mana dianalisis dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. alur penelitian hampir selaras atau sama tidak ada perbedaan yang signifikan hanya saja objek teliti dan lokasi yang berbeda
3	Astuti, Tri Wahyuni. (2018)	Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Tahun 2015-2016	Penelitian ini tentang inovasi sebuah program yang dicanangkan dinas disdukcapil dalam rangka meningkat kan pelayanan kepada masyarakat. Melalui sebuah program yang diberi nama SIAK. Metode yang digunakan hampir sama yakni deskriptif kualitatif akan tetapi tidak menggunakan mix method atau

			campuran dengan kuantitatif, objek dan permasalahan yang berbeda.
4	Fernando,ricki. (2018).	Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Drive Thru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015-2017	Penelitian ini berisi tentang usaha pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sebuah program penarikan pajak dengan sistem drive thru. Letak perbedaan hanya terdapat di kata evaluasi selebihnya hanya sedikit perbedaan yang terlihat dari judul penelitian di atas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan analisis kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap pihak DPPKA DIY.
5	Munawir, daeng ali.(2018)	Kinerja Aparatur Desa Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat	Tidak ada perbedaan yang signifikan intinya tetap membahas tentang upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Penelitian yang dilakukan penulis adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode analisis menggunakan metode kualitatif
6	Wifattari, Suci.(2013)	Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)	Penelitian yang bertempat dikecamatan Gamping Sleman ini tentang usaha aparaturn kecamatan Gamping dalam meningkatkan pelayanan program pembuatan e-ktp. Tidak ada perbedaan yang signifikan. Penelitian ini sama-sama menyelenggarakan tentang meningkatkan kualitas terhadap pelayanan public. Namun yang menjadi pembeda hanyalah terletak pada kata pertama penelitian yaitu strategi serta teori

			dan diskripsi fokus teliti jadi berbeda juga.
7	Muhammad tayyib (2015)	kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I makassar	Pada penelitian ini menitik beratkan pada kualitas pelayanan pegawai yang masih buruk karena dilihat dengan banyaknya kasus percaloan dan kelemahan sistem pengurusan dan penelitian ini dilakukan di kantor imigrasi kelas 1 makassar. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menganalisa atau ingin mengetahui kualitas pelayanan akan tetapi penelitian ini menggunakan metode kualitatif saja dengan metode deskriptif dengan memberikan penjelasan yang tepat dan objektif terkait dengan objek yang teliti.
8	Cahyo tri wibowo (2014)	Efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKM) di kantor imigrasi kelas I kota tanggerang	Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketidakpuasan masyarakat yang mengeluhkan lambat dan kurang maksimalnya pelayanan di Kantor Imigrasi kelas I kota tanggerang. Sistem informasi Manajemen Informasi atau SIMKN. Metode dan analisis yang digunakan juga berbeda yakni menggunakan deskriptif kuantitatif.
9	Jani Ajeng Muzdalifah (2017)	Implementasi Penerbitan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.	Penelitian ini bertujuan mengetahui implementasi program penerbitan paspor secara online di kantor imigrasi kelas I Tanjung Perak Surabaya. Perbedaan penelitian ini adalah mengukur implementasi dari berjalannya program tersebut dikarenakan masih banyaknya kekurangan dan kendala yang dirasakan oleh masyarakat.

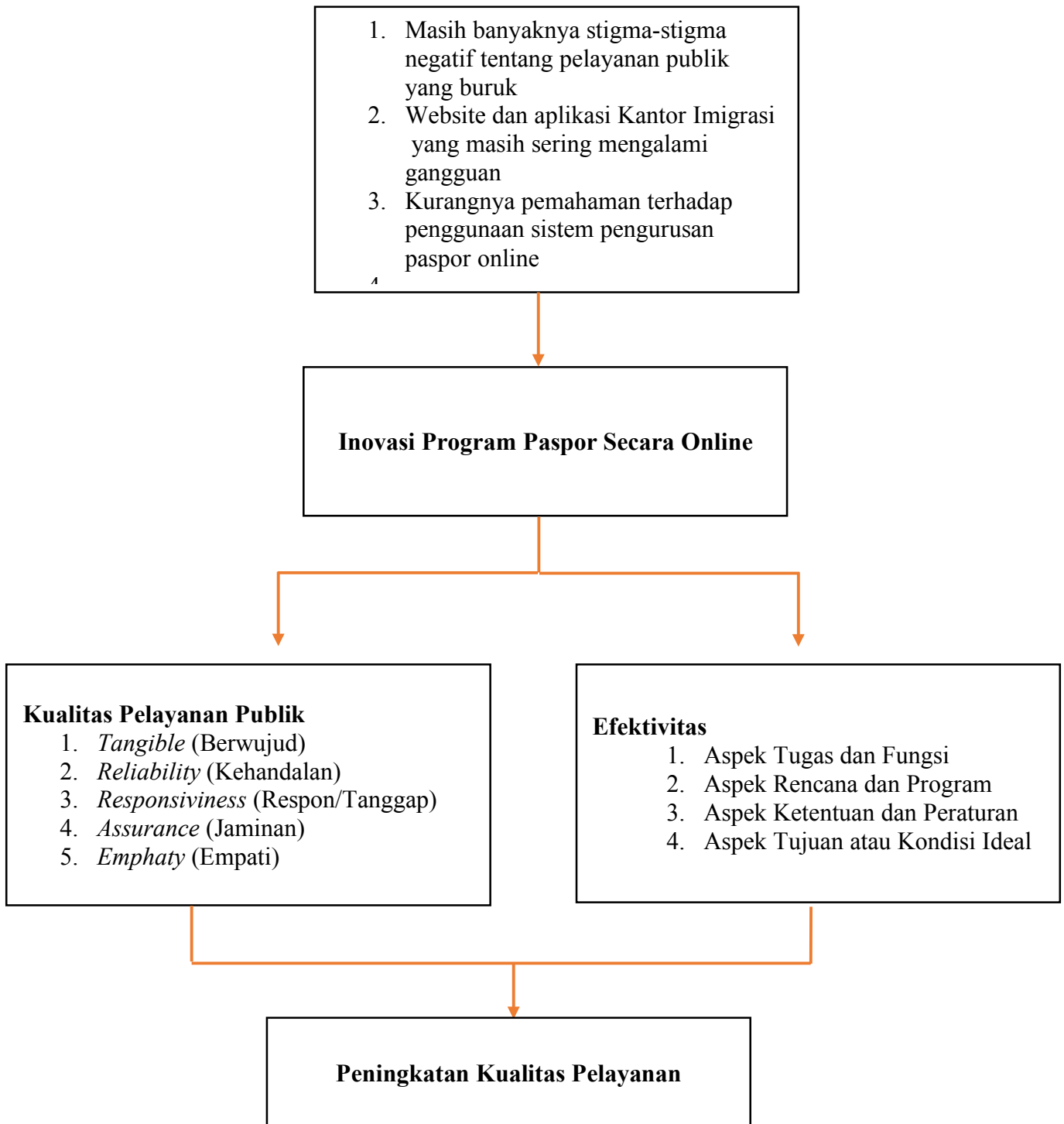
10	Nanang adenanto (2011)	pelayanan pengurusan paspor pada kantor imigrasi kota pekanbaru	Pada penelitian yang dilakukan di kantor imigrasi kota pekan baru ini. Dilatar belakangi juga oleh ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan yang kurang maksimal mulai dari keterlambatan dan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Metode yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan mengukur bagaimana pelayanan pada kantor imigrasi kota pekan baru.
----	------------------------	---	--

Dari bahan bacaan baik jurnal maupun penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa objek penelitian tentang kualitas pelayanan banyak diteliti dan dibandingkan hal tersebut dikarenakan merupakan permasalahan yang cukup menarik, dimana sebagai usaha pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya. Kemudian apabila sudah berjalannya sebuah inovasi atau program baru banyak indikator ukur yang bisa digunakan seperti ingin melihat sejauh mana dengan menggunakan efektifitas atau upaya dan strategi pemerintah dalam melakukannya.

Perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah selain pada penelitian ini menggunakan mix method yakni kolaborasi antara metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif sebagai penguat data yang digunakan analisis kualitatif untuk menjawab tentang efektifitas melalui indikator teori efektivitas pelayanan dan analisis kuantitatif yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui indikator teori kualitas pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Layanan Paspor Bantul. Hal menarik

peneliti selanjutnya ialah dikarenakan selain program yang terbilang baru karena masih berjalan kurang lebih satu tahun juga pada studi kasus unit layanan paspor bantul ini juga merupakan kantor baru dimana baru beroperasi kurang lebih satu tahun, sebagai unit layanan paspor.

1.6 Kerangka Teoritik



1.7 Kerangka Dasar Teori

1.7.1 Teori Efektivitas

Efektif memiliki arti efek, pengaruh, akibat atau sesuatu yang dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas merupakan keaktifan, daya guna dan adanya persamaan suatu kegiatan dan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas sering kali menekankan pada hasil yang dicapai. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien namun biasanya efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagian S. P., 2001).

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang tercapai maka semakin efektif kegiatan tersebut. Jadi, kata efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan untuk mencapai sasaran dengan cara atau usaha tertentu.

Menurut (Musaroh, 2010) ada empat aspek efektivitas antara lain :

1. Aspek tugas atau fungsi dapat dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya.
2. Aspek rencana atau program merupakan rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dapat dikatakan efektif.

3. Aspek ketentuan dan peraturan dapat dikatakan efektivitas jika dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat untuk menjaga berlangsungnya proses kegiatan atau program.
4. Aspek tujuan atau kondisi ideal suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal dari program tersebut dapat tercapai.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran sejauh mana target dapat tercapai. Pengertian efektivitas lebih berorientasi pada keluaran sedangkan masalah pemasukan kurang menjadi perhatian utama. Efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka jika terjadi peningkatan efektivitas maka belum tentu efisiensi dapat meningkat (Sedarmayanti, 2009).

Berdasarkan pengertian di atas apabila sesuatu ingin berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan maka ketepatan sasaran target dan orientasi harus berhasil dan tepat sasaran maka sesuatu tersebut sudah bisa dikatakan efektif dan efisien atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal ini peningkatan kualitas layanan paspor secara online.

Efektivitas pelayanan merupakan tercapainya suatu sasaran dan tujuan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Menurut (Siagian S. P., 1997) efektivitas pelayanan publik yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

1.7.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang mengadakan pelayanan publik sekarang semakin disorot oleh masyarakat sebagai salah satu fungsi pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi tuntutan masyarakat yang sering dikritisi karena sudah termakan dengan istilah “Kualitas”. Menurut (Tjiptono, 1996) kualitas mencakup pengertian yaitu kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan kelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula sehingga suatu sistem yang baik akan menyediakan prosedur pelayanan yang terstandar serta mekanisme yang terkontrol sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi mau tidak mau membuat strategi pelayanan yang berbeda harus diketahui oleh petugas pelayanan sehingga petugas pelayanan perlu untuk mengenal pelanggan dengan baik sebelum memberikan pelayanan (Nawi, 2017).

Menurut Albert dan Zemke dalam Nawi, Rusdin teori kualitas pelayanan merujuk pada beberapa aspek-aspek pelayanan yaitu aspek sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan dan pelanggan. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan

tidak hanya ditentukan oleh peran pemberi pelayanan diperlukan juga peran penerima pelayanan. Teori ini memiliki kelebihan dalam menjelaskan fenomena pelayanan secara total baik pada tataran bisnis dan manajemen serta dalam organisasi pemerintahan.

Kualitas dari suatu pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh peran tunggal pemerintah tapi juga dibutuhkan dukungan dari variabel lain seperti dukungan dari pelanggan atau masyarakat sebagai penerima pelayanan karena pelanggan merupakan variabel penentu keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Trigono dalam (Hardiansyah, 2011), pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas memiliki arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan produk (barang/jasa) maupun layanan administrasi kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2011, p. 41) ada sepuluh dimensi ukuran kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud fisik) terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggungjawab terhadap kualitas yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
4. *Competence* (Kompeten) pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy* (Ramah) sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* (Dapat Dipercaya) sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* (Merasa Aman) jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
8. *Access* (Akses) adanya kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication* (Komunikasi) kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding The Costumer* (Memahami Pelanggan) melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2011, p. 41) menyederhanakan menjadi lima dimensi yaitu :

1. *Tangible* (berwujud) terdiri atas indikator :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - d. Kemudahan proses dan akses pelayanan
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (Respon/Tanggapan) terdiri atas indikator:
 - a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas
4. *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Emphaty* (Empati) terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santu
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

1.8 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah bahwa dalam tahap penelitian ini berusaha untuk menjelaskan jarak atau pembatasan lebih rinci mengenai suatu konsep dengan konsep lainnya yang merupakan suatu abstraksi acuan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman arah penelitian. Dengan demikian definisi konseptual adalah definisi yang menggambarkan suatu abstraksi dari hal-hal yang perlu untuk diamati.

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat dikemukakan konsep yang berhubungan dengan penelitian.

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan gambaran atau tolak ukur dari sebuah tindakan atau kebijakan untuk mengetahui sejauh mana realisasi dari program yang telah dilaksanakan secara optimal.

2. Kualitas Pelayanan

Kemampuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sesuai antara harapan dengan realitas sehingga penerima layanan mendapatkan kepuasan karena harapannya sudah terpenuhi.

1.9 Definisi Operasional

No	Teori	Indikator
1	Efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek tugas dan fungsi <ol style="list-style-type: none"> a) Aspek tugas dapat dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugasnya. b) Aspek fungsi dapat dikatakan efektivitas jika melaksanakan fungsinya. 2. Aspek rencana dan program <ol style="list-style-type: none"> a) Aspek rencana dapat dikatakan terlaksana dan efektif apabila seluruh rencana berjalan sesuai dengan perencanaan sebelumnya. b) Aspek program dapat dikatakan terlaksana dan efektif apabila seluruh program berjalan sesuai dengan yang terprogram sebelumnya. 3. Aspek ketentuan dan peraturan <ol style="list-style-type: none"> a) Aspek ketentuan dan peraturan dapat diukur dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan atau program. 4. Aspek tujuan atau kondisi ideal <ol style="list-style-type: none"> a) Suatu program kegiatan dapat dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat tercapai.
2	Kualitas Pelayanan Publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (berwujud) terdiri atas indikator : <ol style="list-style-type: none"> a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan d. Kemudahan proses dan akses pelayanan e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) terdiri atas indikator : <ol style="list-style-type: none"> a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan 3. <i>Responsiveness</i> (Respon/Tanggapan) terdiri atas indikator: <ol style="list-style-type: none"> a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

		<ul style="list-style-type: none"> c. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat d. Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas <p>4. <i>Assurance</i> (Jaminan) terdiri atas indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan <p>5. <i>Emphaty</i> (Empati) terdiri atas indikator:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan b. Petugas melayani dengan sikap ramah c. Petugas melayani dengan sikap sopan santu d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
--	--	---

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan penelitian campuran/kombinasi (*mixed methodology*). Metode kombinasi ini menggunakan model *Sequential Explanatory*, dimana data dikumpul dan dianalisis menggunakan kuantitatif dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua guna untuk memperkuat hasil pada tahap pertama. *Mixed method* menghasilkan fakta yang lebih komprehensif dalam masalah penelitian karena dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian kualitatif maupun kuantitatif yang tidak memiliki kebebasan untuk menggunakan semua alat pengumpul data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan dan tidak terbatas akan jenis alat pengumpul data.

Menurut (Sarwono, 2011) Penelitian campuran / kombinasi merupakan pendekatan yang memadukan penjangkaran dan analisis data kualitatif dan kuantitatif. Penelitian campuran ini menggunakan dua atau lebih metode yang diambil dari dua pendekatan. Dalam penelitian yang digunakan untuk memperoleh data kualitatif dan kuantitatif yang digunakan sebagai bukti empiris dalam menjawab rumusan masalah maka riset akan menjadi lebih baik, lengkap dan komprehensif.

Dalam penelitian ini tujuan menggunakan *mixed methods* adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan paspor secara online dalam peningkatan kualitas pelayanan di unit layanan paspor Bantul.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan kemudian menggunakan survei dengan menyebar kuisisioner yang nantinya akan berdampak terhadap kebijakan atau aturan di unit layanan paspor Bantul. Pendekatan kuantitatif menggunakan metode statistik dan untuk pendekatan kualitatif ditandai dengan wawancara mendalam untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online.

1.10.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Imigrasi Bantul dan Unit Layanan Paspor Bantul dan juga masyarakat pengguna layanan paspor yang sedang dan telah melaksanakan proses layanan untuk dijadikan sampel dalam penelitian.

1.10.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa benda, orang, suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan dapat memberikan informasi data penelitian. Untuk populasi dalam penelitian ini adalah 7.533 orang dalam satu tahun dan dari jumlah populasi yang ada sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang yang menggunakan jasa pelayanan.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun sebagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur sehingga mewakili populasinya. Sampel digunakan apabila populasi yang di teliti besar dan tidak memungkinkan untuk meneliti secara satu persatu (Siyoto, 2015)

Dalam penelitian ini penentuan sampel untuk mengukur efektivitas pelayanan paspor secara online dalam peningkatan kualitas di unit layanan paspor Bantul menggunakan metode *Purposive Sampling* yang berarti penetapan sampel dengan memilih beberapa sampel tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam sebuah populasi (Nursalam, 2008). Pengambilan sampel dengan jumlah 99 orang menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan tujuan agar dapat memilih sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Jumlah sampel yang akan diteliti dapat menggunakan rumus slovin yang dikemukakan oleh mark slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e: Batas Toleransi Kesalahan (*Error Tolerance*)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{7533}{1 + (7533 \times 0,1^2)} = \frac{7533}{76.33} = 98.68 = 99$$

Jadi, berdasarkan penghitungan rumus slovin yang digunakan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang, dengan jumlah laki-laki dan perempuan yang diambil secara acak.

1.10.3 Unit Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Unit Layanan Paspor Bantul dan masyarakat pengguna layanan. Penetapan unit analisis ini berdasarkan tugas serta fungsi dari Kantor Unit Layanan Paspor Bantul karena merupakan implementator dari pelayanan Kantor Imigrasi Yogyakarta dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan. Sedangkan untuk mengukur tingkat efektivitas sejauh mana pelayanan tersebut maka dalam hal ini akan diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan.

1.10.4 Jenis Data

Dalam penelitian kualitatif data yang paling utama adalah kata dan tindakan sedangkan selebihnya merupakan data tambahan dari dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian kualitatif ditentukan secara sengaja dan dapat memberikan informasi sehubungan dengan penelitian. Data yang akan diperlukan dibedakan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

1.10.5 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yaitu wawancara, hasil observasi dari suatu obyek maupun kejadian atau hasil pengujian. Data primer lebih mencerminkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti sehingga dapat meminimalisir kecurangan dalam penelitian. Informan dalam penelitian yaitu Bapak Yeriko sebagai penanggungjawab di Unit Layanan Paspor Bantul. Informan ini dipilih berdasarkan pertimbangan informan memiliki informasi yang relevan dengan penelitian sehingga informasinya dapat dipertanggung jawabkan dan merupakan *key informan*.

Tabel 1.2
Data Primer Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Layanan Paspor Bantul	Kepala Kantor Imigrasi (Unit Layanan Paspor Bantul)	Wawancara
Efektivitas Pelayanan Paspor Secara Online Di Unit Layanan Paspor Bantul	Kepala Kantor Imigrasi (Unit Layanan Paspor Bantul)	Wawancara
Kualitas Pelayanan Unit Layanan Paspor Bantul	Masyarakat penerima layanan	Kuesioner

1.10.6 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dapat berupa buku, catatan, bukti atau arsip yang telah ada dan dipublikasi maupun tidak dipublikasikan secara umum. Data sekunder biasanya berbentuk data dokumentasi atau data laporan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik serta ketentuan landasan-landasan hukum yang mengatur tentang pelayanan publik.

Tabel 1.3
Data Sekunder Penelitian

Nama Data	Sumber Data
Cara/aturan terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Layanan Paspur Bantul	Kepala Kantor Imigrasi (Unit Layanan Paspur Bantul)
Berita acara terkait dengan pembukaan unit layanan paspor bantul	Kepala Kantor Imigrasi (Unit Layanan Paspur Bantul)
Indikator kinerja utama Kantor Imigrasi	Kepala Kantor Imigrasi (Unit Layanan Paspur Bantul)
Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan kantor imigrasi	Kepala Kantor Imigrasi (Unit Layanan Paspur Bantul)
Artikel, jurnal dan berita media massa	Pihak ketiga

1.11 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas yang tinggi pula. Dalam penelitian kualitatif data sangat penting karena lebih menekankan pada pemaparan secara deskriptif. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data yaitu :

1.11.1 Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu untuk mendapatkan informasi dari informan. Dalam melakukan wawancara diperlukan *interview guide* yang ditujukan untuk fokus pada masalah-masalah yang menjadi pokok penelitian.

Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan cara wawancara mendalam yang akan memperoleh keterangan dari informan dengan tanya jawab sambil bertatap muka dengan mengajukan sejumlah pertanyaan terkait dengan efektivitas pelayanan paspor di Kantor Unit Layanan Paspot Bantul.

Tabel 1.4
Narasumber Penelitian

Narasumber	Jumlah
Yeriko Pratama	1
Total : 1 Orang	

1.11.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden. Kuisisioner akan dibagikan kepada penerima layanan di Kantor Unit Layanan Paspur Bantul dan penulis akan mendampingi responden dengan tujuan untuk meminimalisir kesalahan pada jawaban yang akan diberikan.

Tabel 1.5
Responden Penelitian

Responden	Jumlah
Masyarakat pengguna layanan paspor online	99
Total : 99 Orang	

1.12 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuan dapat di informasikan kepada orang lain. Data bisa dikumpulkan dalam beraneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan diproses terlebih dahulu sebelum digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), namun analisis kualitatif akan tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

1.12.1 Analisis kualitatif

Pada analisis kualitatif, metode yang dipilih untuk menganalisa data adalah metode analisis interaktif, yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi terjadi secara bersamaan sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” (Ulber Silalahi, 2009: 339).

Komponen dalam penelitian analisis data kualitatif adalah :

a. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada data yang relevan dengan masalah penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk data analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisir data sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Mengolah Data

Tahapan selanjutnya adalah mengolah data, data yang diperoleh menggunakan metode penelitian kuantitatif dan akan di olah menggunakan program atau software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) dalam menganalisis data.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti akan mengerti dengan melihat suatu penyajian data dan memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut. Sajian data dapat disajikan dalam bentuk narasi kalimat meliputi berbagai jenis matriks, gambar atau skema, jaringan kerja dan juga tabel sebagai pendukung narasinya. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya akan membantu peneliti (Sutopo,2002:92).

d. Penarikan kesimpulan (Verifikasi)

Dengan melakukan perbandingan mengenai kenyataan di lapangan dengan teori berdasarkan data yang telah terkumpul maka kesimpulan akan didapat. Dalam

analisis data kuantitatif dilakukan sesuai dengan jenis pengolahan data yang dilakukan dan disusun untuk keperluan penelitian.

1.12.2 Analisis Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. (Sugiyono, 2014) menyatakan Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala pengukuran yang digunakan adalah menggunakan skala likert, skala ini merupakan teknik untuk mengukur sikap dimana responden diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan mereka terhadap pertanyaan yang terdapat di kuesioner. Jawaban setiap item instrumen diberi nilai sebagai berikut :

- | | | |
|----------------------|--------------------|---|
| a. Sangat Puas | (SP) Diberi nilai | 1 |
| b. Puas | (P) Diberi nilai | 2 |
| c. Kurang Puas | (KP) Diberi nilai | 3 |
| d. Tidak Puas | (TP) Diberi nilai | 4 |
| e. Sangat Tidak Puas | (STP) Diberi nilai | 5 |

Selanjutnya peneliti melakukan tabulasi data yaitu pembuatan tabel yang didalamnya terdapat kode-kode yang telah ditentukan oleh peneliti agar sesuai dengan analisa yang dilakukan oleh peneliti. Tabulasi data dalam penelitian ini adalah hasil dari jawaban yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarakan yang kemudian dimasukkan pada tabel untuk di

analisis setelah terlebih dahulu dilakukan uji instrumen yakni uji validitas dan uji realibilitas.

Data dari angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah menurut (Ridwan, 2004) sebagai berikut:

1. Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel.

2. Merekap nilai.

3. Menghitung nilai rata-rata.

4. Menghitung persentase dengan rumus:

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

DP = Deskriptif Persentase (%)

n = Skor empirik (Skor yang diperoleh)

N = Skor maksimal item pertanyaan