

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas- Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

RIRIN YASTIA

NIM : 15612031

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Oleh

RIRIN YASTIA

NIM : 15612031



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2021**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Ririn Yastia
NIM : 15612031

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,



Satriadi, S.A.P., M.Sc
NIDN.1023067001/Lektor



Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc
NIDN. 1021029102/ Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
NIDN.1020078602/ Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Ririn Yastia

NIM : 15612031

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Sembilan
Belas Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Satriadi, S.AP., M. Sc.
NIDN.1023067001/Lektor

Sekretaris,



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M
NIDN.1020078602/Lektor

Anggota,



Imran Ilyas, M.M.
NIDN.1007036603/Lektor

Tanjungpinang, 19 Januari 2021
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801/ Lektor

PERNYATAAN

Nama : Ririn Yastia
NIM : 15612031
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,32
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 19 Januari 2021
Penyusun,

Materai 6000

RIRIN YASTIA
NIM : 15612031

HALAMAN PERSEMBAHAN



“ALHAMDULILLAH”.

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas kasih sayang dan karunia-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta dan juga telah memberikanku kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat beserta salam ku hadiahkan kepada Rasulullah, Nabi Besar Muhammad SAW. (Allahumma Sholli'Ala Muhammad Wa'ala Ali Muhammad)
Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku sayangi.

Kedua Orang Tuaku

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga, kupersembahkan karya sederhana ini untuk Ayah (Yuono) dan Mamak (Dara Habsah) yang telah membesarkanku dengan segala kasih sayang, dukungan, ridho yang tidak mungkin dapat ku balas. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Mamak bangga dan bahagia karena selama ini kusadar belum bisa berbuat lebih. Terimakasih Ayah. Terimakasih Mamak.

Adik - adikku

Untuk adik-adik ku yang tidak pernah berhenti memberikanku dukungan, banyak membantu dan selalu menyemangatiku (Rafi Lian Cahyono dan Andika Ria Andini), semoga do'a dan semua hal terbaik yang diberikan menjadikanku orang yang baik pula. Terimakasih.

Tak lupa pula ku persembahkan skripsi ini kepada Almamaterku
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

HALAMAN MOTTO

“Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya. Maka dari itu, bersabarlah! Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan”

“Jika Allah bisa mengubah keadaan bumi dan seisinya, siang menjadi malam, maka yakinlah Allah juga bisa merubah lelahmu menjadi sebuah keberkahan hidup yang luar biasa “

“Jaga harapan dalam dirimu, sepahit apapun hidup, sesulit apapun perjalanan, meski derita datang silih berganti, selama harapan itu ada, kamu masih punya alasan untuk tetap memperbaiki semuanya” (Boy Candra)

“Setiap langkah iringi dengan bismillah, yakinkan diri semoga semua niat baik dipermudah” (Ririn Yastia)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan atas segala rahmat, dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.

Dalam penulisan penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan do'a dan moril, serta motivasi yang kuat dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga diberi kelancaran dalam menulis penyusunan usulan penelitian ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak.,CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak, CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia.S.E., Ak., M.Si., CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Ir. Imran Ilyas., MM, selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu

Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

5. Ibu Dwi Septi Haryani ST.MM., Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Octojaya Abriyoso,S.I Kom., MM selaku Sekretaris Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Bapak Satriadi,S.AP., M.Sc selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
8. Bapak Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan. Khususnya Dosen Program Studi Manajemen yang telah mendidik penulis selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan/i Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
11. Bapak Irwanto, SE., MM selaku Kepala Imigrasi Kelas I Tanjungpinang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
12. Staf Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dan Masyarakat Pemohon Paspor yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk di wawancari.

13. Kedua orang tua penulis, Bapak Yuono dan Ibu Dara Habsah tercinta yang tiada hentinya memberikan dukungan dan do'a sehingga skripsi ini dapat selesai.
14. Terkhusus kepada teman dekat penulis, Rani Sabrina, Hairiyah, Firstia Purwanada, Siti Fitria Dewi, serta keluarga besar Manajemen Pagi 2 angkatan tahun 2015.
15. Teruntuk Andika Septiyan Saputra partner terbaik penulis, terimakasih banyak karena selalu ada memberi semangat dan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi.
16. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman penulis. Kritik dan saran pun yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dikemudian hari.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Tanjungpinang, Januari 2021

Penulis

Ririn Yastia

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	10
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	13
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manujsia.....	13
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.1.3 Perananan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17

2.1.2 Pelayanan Publik.....	19
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	19
2.1.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	20
2.1.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
2.1.2.4 Standar Pelayanan Publik	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan	25
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.3.2 Ciri-ciri Kualitas Pelayanan yang Baik.....	26
2.1.3.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3.4 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan ..	29
2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Jenis Data	38
3.2.1 Data Primer.....	38
3.2.2 Data Sekunder.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umur Instansi.....	49
4.1.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang	49
4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	50

4.1.1.3	Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	50
4.1.1.4	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	51
4.1.1.5	Deskripsi Jabatan Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	52
4.1.2	Karakteristik Informan	55
4.1.3	Hasil Pengumpulan Data Kualitatif.....	57
4.1.3.1	Reduksi Data Indikator <i>Tangible</i>	57
4.1.3.2	Reduksi Data Indikator <i>Reliability</i>	63
4.1.3.3	Reduksi Data Indikator <i>Responsiveness</i>	68
4.1.3.4	Reduksi Data Indikator <i>Assurance</i>	72
4.1.4	Penyajian Data	79
4.1.5	Hasil Analisi Data	82
4.2	Pembahasan	83
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	93
5.2.1	Saran untuk Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	93
5.2.2	Saran untuk Penelitian yang Akan Datang.....	94
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
<i>CURRICULUM VITAE</i>		

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal
1.1	Data Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Periode 2020	5
3.1	Jumlah Informan Internal	43
3.2	Jumlah Informan Eksternal	43
3.3	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.1	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Masa Kerja	56
4.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia Kerja	56
4.4	Reduksi Data Indikator <i>Tangible</i> Mengenai Kenyamanan Fasilitas Pendukung dalam Memberikan Pelayanan	57
4.5	Reduksi Data Indikator <i>Tangible</i> Mengenai Kemudahan Akses dan Penampilan Petugas Saat Melayani	60
4.6	Reduksi Data Indikator <i>Reliability</i> Mengenai Standar Pelayanan yang Jelas	64
4.7	Reduksi Data Indikator <i>Reliability</i> Mengenai Kemampuan Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	66
4.8	Reduksi Data Indikator <i>Responsiveness</i> Mengenai Pegawai Cukup Responsiveness dan Cepat Tanggap Dalam Membantu Keluhan Pemohon	69
4.9	Reduksi Data Indikator <i>Assurance</i> Mengenai Jaminan Pembayaran	72
4.10	Reduksi Data Indikator <i>Assurance</i> Mengenai Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan	74
4.11	Reduksi Data Indikator <i>Empathy</i> Mengenai Mendahulukan Kepentingan Pemohon	76
4.12	Reduksi Data Indikator <i>Empathy</i> Mengenai Keramahan dan Kesopanan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	78
4.13	Hasil Penyajian Data	80
4.14	Hasil Observasi	82

4.15 Kondisi Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	85
--	----

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
1.2	Sistem Aplikasi Paspor <i>Online</i>	6
1.3	Persentase Pembuatan Paspor Manual dan Elektronik	7
2.1	Kerangka Pemikiran.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

No. Judul Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Hasil Wawancara Nara Sumber
3. Dokumentasi Penelitian
4. Hasil Plagiat *Checker X*
5. Surat Izin Penelitian

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNGPINANG

Ririn Yastia. 15612031. Manajemen. STIE PembangunanTanjungpinang.

Ririnyastia26@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang, jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 105 orang pegawai.

Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dimana peneliti menetapkan ciri khusus sesuai dengan variabel penelitian yang peneliti teliti. dimana jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 5 orang pegawai Kantor Imigrasi dan 3 orang pemohon

Adapun metode pengumpulan data yang peneliti gunakan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dengan metode analisis data menggunakan triangulasi metode.

Hasil Penelitian bahwasanya kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dapat dinilai berdasarkan 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Unsur *tangible* dimana fasilitas publik tersebut masih kurang memadai, sedangkan unsur *reliability* sudah cukup baik dimana mayoritas pegawai memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan penjelasan dan bantuan mengenai penggunaan peralatan atau aplikasi yang digunakan, kemudian unsur *responsiveness*, mengenai ketanggapan dalam melayani keluhan pemohon dan petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat, unsur *assurance* mengenai kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan kepada penerima hal ini sudah dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dan unsur *empathy*, pegawai masih belum mendahulukan kepetingan pemohon dalam menjalankan tugasnya dan masih belum melayani pemohon dengan ramah

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pembuatan paspor, kepuasan pelanggan

Dosen Pembimbing : 1. Satriadi, S.AP., MSc
2. Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF PASSPORT MAKING SERVICES IN THE CLASS I IMMIGRATION OFFICE OF TANJUNGPINANG

Ririn Yastia. 15612031. Manajemen. STIE PembangunanTanjungpinang.
Ririnyastia26@gmail.com

This study aims to determine the quality of passport service quality at the Immigration Office Class I Tanjungpinang, the population in this study was 105 employees.

The sample technique used was purposive sampling in which the researcher determined special characteristics according to the research variables that the researcher studied. where the number of respondents in this study were 5 employees of the Immigration Office and 3 applicants

The data collection methods that researchers use are data reduction, data presentation and drawing conclusions, with data analysis methods using triangulation methods.

The results showed that the quality of service at the Immigration Office Class I Tanjungpinang can be assessed based on 5 indicators of service quality measurement, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The tangible element where the public facilities are still inadequate, while the reliability element is good enough where the majority of employees have good enough ability to provide explanations and assistance regarding the use of the equipment or application used, then the responsiveness element, regarding responsiveness in serving complaints of applicants and officers. perform services quickly and carefully, the element of assurance regarding the ability of officers to give trust to the recipient has been carried out at the Tanjungpinang Class I Immigration Office and the empathy element, employees still have not prioritized the applicant's interests in carrying out their duties and still have not served the applicant friendly

Keyword : quality of service, passport making, customer satisfaction

*Supervisor : 1. Satriadi, S.AP., MSc
2. Muhammad Rizki, S.Psi., M.HSc*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan bangsa Indonesia tidak terlepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas keperintahannya, untuk mewujudkan keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yang mana diperlukan adanya sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik, dalam hal ini peningkatan sumber daya manusia yaitu mutu aparatur pemerintahan sebagai dasar pembangunan nasional harus terus ditingkatkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Peningkatan mutu sumber daya manusia yang strategis dalam keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia merupakan syarat utama untuk terwujudnya keberhasilan pembangunan nasional. Dengan kualitas sumber daya manusia yang baik maka pemerintahan dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat.

Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju ke negara maju juga memprioritaskan pelayanan sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan,

karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan dengan baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran. Pemerintah harus menyediakan pelayanan yang berkualitas dan itu sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana) dan dukungan dari sumber daya manusia dan kelembangaan.

Menurut Aprindawati & Febriyanti (2017) kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan dan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa, yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pegawai yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata, yang masyarakat peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada suatu instansi. Selanjutnya, menurut Aprindawati & Febriyanti (2017) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan pada masa kini menjadi permasalahan yang sering terjadi hampir disemua sektor publik. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya

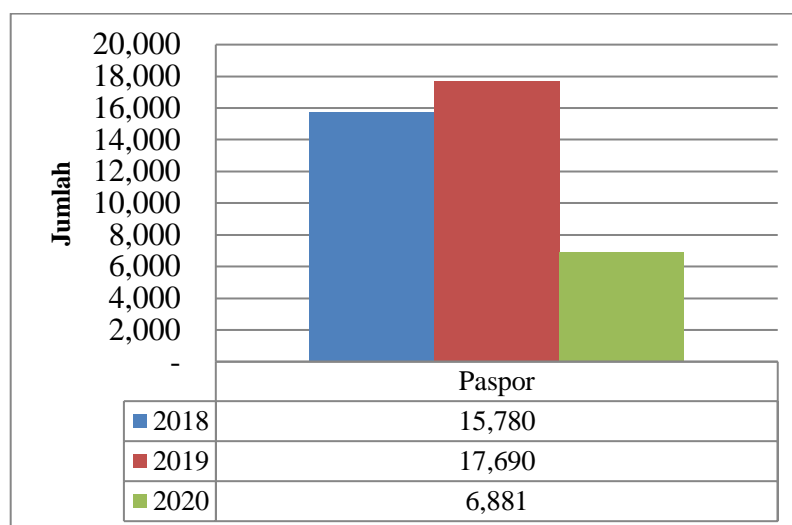
berbagai keluhan masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan secara optimal sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka permasalahan mengenai kualitas pelayanan menjadi salah satu permasalahan yang sangat penting bagi organisasi pemerintahan.

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan juga terjadi pada Kantor Imigrasi di seluruh peloksok nusantara. Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Berdasarkan UU Keimigrasian menurut Pahlawati (2015) Keimigrasian ialah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peran imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan institusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang dari dan keluar wilayah suatu negara. Imigrasi mempunyai aturan-aturan yang menentukan orang mana yang boleh dan tidak boleh masuk ke wilayah Indonesia ini. Perlu kita ketahui bahwa salah satu aturan untuk memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan seperti disinggung diatas maka seorang tersebut harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa surat perjalanan dari suatu negara asalnya atau biasa disebut paspor.

Kantor Imigrasi kelas I yang beralamat di jalan Ahmad Yani No.31, Sei Jang Kota Tanjungpinang merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor merupakan surat izin bagi

kita untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar negeri. Itulah sebabnya pengurusan paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari negara asal menuju negara yang dituju.

Gambar 1.1
Jumlah Pemohon Paspor Periode Tahun 2018-2020
di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang



Sumber : Data Internal Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang (2020)

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pembuatan paspor mengalami peningkatan, pada tahun 2018 sebanyak 15.780 paspor yang dicetak sedangkan pada tahun 2019 mengalami kenaikan sebesar 10,79% yakni sebesar 17.690 paspor, dengan adanya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya permintaan dalam pembuatan identitas seseorang diluar negeri maka diikuti dengan kenaikan pembuatan paspor. Peneliti juga memperoleh data dari bidang informasi dan sarana informasi mengenai jumlah pembuatan paspor pada tahun 2020.

Tabel 1.1
Data Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang
Periode 2020

No	Bulan	Jenis Paspor		
		Paspor 24 Hal	Paspor 48 Hal	Jumlah
1.	Januari	55	1.922	1.977
2.	Februari	23	1.288	1.311
3.	Maret	12	450	462
4.	April	0	330	330
5.	Mei	0	450	450
6.	Juni	12	630	642
7.	Juli	14	840	854
8.	Agustus	18	837	855
Jumlah		134	6.747	6.881

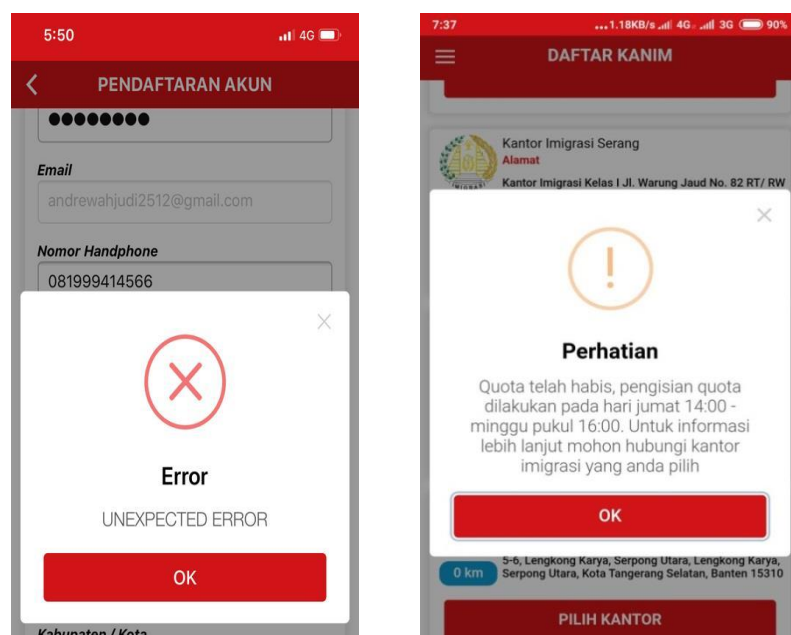
Sumber : Data Internal Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang (2020)

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah atau kouta permohonan pembuatan paspor memang menurun jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pemohon yang tertinggi adalah untuk paspor 48 halaman, hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat Tanjungpinang yang sering berpergian ke negara tetangga seperti Singapore dan Malaysia hanya untuk berobat dan berbelanja hal ini mengakibatkan mayoritas dari masyarakat lebih menyukai paspor 48 halaman.

Jumlah permohonan paspor yang tinggi dan tidak diiringi dengan sistem ataupun pegawai yang memadai membuat timbulnya masalah mengenai kualitas pelayanan. Dikarenakan tingginya tingkat permohonan paspor membuat pihak

imigrasi dituntut untuk melakukan inovasi. Adapun inovasi yang sudah dilakukan oleh pihak imigrasi yakni menciptakan layanan berbasis *online* bagi masyarakat seperti antrian *online* dan paspor *online*. Inovasi-inovasi tersebut dilakukan oleh Direktorat Jendral Imigrasi untuk menyelenggarakan pelayanan keimigrasian yang semakin baik dan memudahkan segala urusan keimigrasian sesuai dengan harapan dari masyarakat. Namun realitanya masih ada beberapa kendala yang dihadapi dari aplikasi *online* tersebut, berikut adalah contoh dari aplikasi paspor *online*

Gambar 1.2
Sistem Aplikasi Paspor *Online*

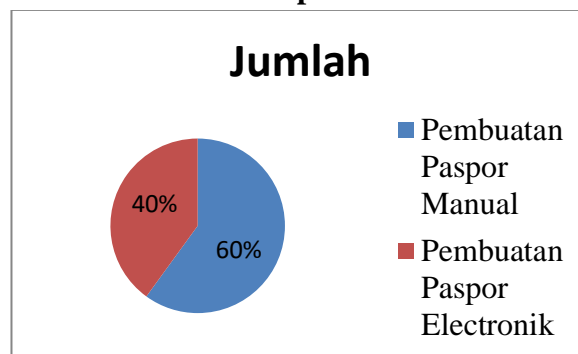


Sumber : Aplikasi E-paspor (2020)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dilihat aplikasi e-paspor yang gagal dimana keluhan dari masyarakat yaitu sangat sulitnya memasuki aplikasi untuk mengakses proses awal, hal ini terjadi karena banyaknya masyarakat yang masuk ke aplikasi antrian *online* sehingga sangat sering terjadi gangguan aplikasi. Hingga membutuhkan waktu yang lama untuk pengambilan antrian *online* dan

juga sering kali kuota antrian *online* tidak tersedia lagi atau sudah penuh. Belum lagi ketika sudah masuk aplikasi antrian *online* masyarakat harus menunggu lama karena penjadwalan yang tidak sesuai dengan jadwal yang tercantum di aplikasi sehingga menunggu sangat lama untuk proses wawancara, foto dan sidik jari. Bagi kaum milenial aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan ditengah rutinitas pekerjaan yang padat, namun khususnya di Kota Tanjungpinang aplikasi ini masih sangat jarang digunakan oleh masyarakat karena masih belum mengerti dan kurang paham dalam mengakses layanan paspor *online*, mayoritas dari pemohon datang langsung ke Kantor Imigrasi baik untuk melakukan pembuatan paspor baru maupun perpanjangan paspor. Berikut adalah data persentase jumlah pembuatan paspor secara manual dan juga secara elektronik.

Gambar 1.3
Persentase Pembuatan Paspor Manual dan Elektronik



Sumber : Data Internal Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang (2020)

Berdasarkan gambar 1.3 mengenai persentase pembuatan paspor manual dan elektronik maka dapat dilihat bahwa persentasi pembuatan paspor manual sebanyak 60% sedangkan pembuatan paspor elektronik sebesar 40% , bisa dikatakan bahwa pembuatan paspot di Kantor Imigrasi kelas I Tanjungpinang lebih banyak pembuatan paspor manual dibandingkan elektronik. Berdasarkan

hasil pra penelitian yang peneliti lakukan dengan melakukan wawancara kepada salah satu pemohon yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang, ia mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Imigrasi masih sama seperti sebelumnya dimana jadwal pelayanan masih belum konsisten dengan kenyataan yang terjadi misalnya pada pukul 08.00 WIB seharusnya loket pelayanan sudah dibuka namun masih belum ada pegawai yang berjaga pada loket tersebut. Kemudian masih adanya nepotisme dilingkungan imigrasi dimana pemohon yang memiliki kenalan atau rekanan di Kantor Imigrasi Tanjungpinang dengan mudahnya melakukan foto dan sidik jari tanpa melakukan antrian terlebih dahulu. Keluhan dari masyarakat ini menjadi salah satu tolak ukur dari kualitas pelayanan yang peneliti katakan masih belum baik yang diterapkan oleh kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang ini. Berdasarkan hasil observasi penelitian maka fenomena masalah yakni sebagai berikut :

1. Jadwal pelayanan yang masih tidak sesuai dengan apa yang diberikan oleh pihak instansi.
2. Waktu pembukaan loket yang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan kepada masyarakat dimana pukul 08.00 WIB masih ada beberapa pegawai yang tidak berada di loket dan pada saat setelah makan siang.
3. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani pemohon dan bersikap dingin dan ketus.
4. Kurangnya tanggung jawab dari petugas pelayanan saat pemohon mengalami kendala atau masalah mengenai pengurusan paspor.
5. Masih banyaknya sistem relasi yang digunakan oleh kalangan tertentu

dalam memberi pelayanan sehingga sistem terganggu. Hal ini menyebabkan diskriminasi layanan yang diterima oleh pemohon lainnya.

6. Kurang tegasnya sistem pelayanan yang diberikan
7. Layanan paspor *online* yang masih kurang *friendly* bagi pengguna khususnya untuk pemohon yang gagap akan teknologi.
8. Sempitnya lahan atau area parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang, apalagi pada saat hari penghujan jalan dari area parkir mobil pintu masuk yang becek dan berlubang.

Beberapa permasalahan tersebutlah yang membuat stigma buruk terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang, sehingga sangat perlu adanya pembenahan guna peningkatan kualitas pelayanan jasa keimigrasian terutama dalam pembuatan paspor. Perlu adanya komitmen dari instansi untuk memperbaiki pelayanan tersebut, mengingat pentingnya kualitas pelayanan bagi suatu instansi pemerintah oleh karena itu penulis mencoba mengangkat tema berkaitan dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan keluhan dari masyarakat/pemohon tentang pembuatan paspor, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan masalah adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terfokus dan tidak menyimpang dari topik permasalahan, maka peneliti membatasi subjek penelitian hanya kepada pegawai yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, karena dengan adanya tujuan penelitian maka seorang peneliti akan lebih terarah kemana akan lebih difokuskan penelitiannya dalam pemecahan masalah. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Secara akademis penelitian ini berguna memperluas pengetahuan terhadap teori-teori ekonomi dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengetahui kualitas pelayan terutama untuk unsur *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, di mana hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman bertindak dalam mengambil setiap keputusan atau kebijakan serta untuk menerapkan pengetahuan baik praktek maupun teori yang diperoleh

peneliti selama mengikuti perkuliahan di sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) pembangunan di Tanjungpinang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai masalah peningkatan kualitas pelayanan terutama di pelayanan publik.

b. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi instansi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan

c. Bagi Pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berpikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat mempermudah para pembaca memahami bahkan lebih

mengerti tentang apa saja yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini. Adapun pembagian sistematika dalam skripsi ini adalah sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang telah dikemukakan. Teori- teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku- buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik populasi dan sampling, definisi operasional variabel dan analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran

yang berhubungan dengan hasil akhir dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2013) manajemen sumber daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, integrasi dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Adapun menurut Hasibuan (2011) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Menurut Siagian (2010) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur pendayagunaan sumber daya manusia dalam organisasi melalui fungsi manajemen guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Amtu (2011) mengemukakan manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok

ke arah organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Menurut Solihin (2010) menyatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2011) fungsi manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi beberapa bagian yaitu

1. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu tercapainya suatu tujuan

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan kegiatan yang mengorganisasikan semua karyawannya dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu pencapaian tujuan secara efektif.

3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah suatu kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik

4. Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan adalah suatu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan karyawan, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan karyawan agar kebutuhan tersebut dapat bermanfaat untuk karyawan untuk masa kini dan masa akan datang.

7. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung ataupun tidak langsung berupa uang ataupun barang yang diberikan kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya dan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhannya akan sebagai seorang karyawan.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan yang untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah suatu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik bisa dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir.

2.1.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rivai (2011) peranan manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan aspek sumber daya manusia harus dilakukan dengan baik sehingga kebijakan dan praktik dapat berjalan sesuai yang diinginkan perusahaan, yang meliputi kegiatan antara lain yakni :

- a. Melakukan analisis jabatan (menetapkan karakteristik pekerjaan masing-masing sumber daya manusia)
- b. Merencanakan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut calon pekerja
- c. Menyeleksi calon pekerja
- d. Memberikan pengenalan dan penempatan pada karyawan baru
- e. Menetapkan upah, gaji dan cara memberikan kompensasi
- f. Memberikan insentif dan kesejahteraan
- g. Mengevaluasi kinerja
- h. Mengomunikasikan, memberikan penyuluhan, menegakkan disiplin kerja
- i. Memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan
- j. Membangun komitmen kerja
- k. Memberikan keselamatan kerja
- l. Memberikan jaminan kesehatan
- m. Menyelesaikan perselisihan perburuhan
- n. Menyelesaikan keluhan dan *relationship* karyawan

2.1.1.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi tersebut

dengan cara bertanggung jawab secara etis, strategis dan sosial (Hasibuan, 2017).

Manajemen Sumber Daya Manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Suatu organisasi atau perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat sehingga dapat membantu menyelesaikan masalah-masalah sosial.

2. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia dibentuk untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi. Dengan cara meningkatkan efektivitas organisasional seperti menyediakan tenaga kerja yang terlatih, mendayagunakan tenaga kerja yang efisien dan efektif, menyediakan kesempatan kerja bagi tiap orang dan mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia ke semua karyawan.

3. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut. Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik dan dituntut mampu menyediakan program-program rekrutmen

dan pelatihan ketenagakerjaan.

4. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitas organisasinya. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antar tujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, sehingga akan berdampak buruk bagi organisasi tersebut. Perusahaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan karyawan yang terkait dengan pekerjaan, karena karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadi dalam bekerja tercapai.

2.1.2 Pelayanan Publik

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, kemudian diberikan kepada pelanggan.

Sedangkan menurut Sinambela (2016) pelayan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hardiansyah (2011) mengatakan bahwa pelayan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain dan haknya. Menurut Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka dapat peneliti katakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan baik itu oleh pemerintah maupun swasta dalam melayani masyarakat terkait pada suatu jasa yang ditawarkan.

2.1.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah (2011) adapun jenis-jenis pelayanan publik yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pembuatan paspor dan lain sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jenis barang yang menjadi kebutuhan publik misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik dan penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana.

Berdasarkan definisi diatas mengenai jenis pelayanan publik, maka di objek penelitian yang sedang peneliti teliti menyediakan pelayanan publik berupa pelayanan administrasi, adapun ruang lingkung pekerjaan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang adalah penyediaan jasa pembuatan dan perpanjangan paspor.

2.1.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Waluyo, (2014) mengatakan bahwa asas-asas pelayanan publik yakni sebagai berikut :

1. Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi
2. Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan
3. Kesamaan hak dan kewajiban yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesionalan yaitu pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi

yang sesuai dengan bidang dan tugas.

6. Partisipasi yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam menyelenggara pelayanan dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan yaitu setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerimaan pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Adapun standar pelayanan publik menurut Sinambela (2016) adalah sebagai berikut :

1. **Transparan**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, ras, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri mengenai Pendayagunaan Aparatur Negara (2003). Adapun standar pelayanan publik yakni sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian layanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang diharapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan juga perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) cakupan standar pelayanan masyarakat atau publik meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus diterapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan, mereka dapat pelayanan berupa apa saja.

e. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wicaksono (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan pengukuran sejauh mana derajat penyampaian layanan mampu menyesuaikan dengan harapan pengguna layanan. Lebih lanjut diuraikan bahwa menyediakan layanan yang berkualitas berarti menyesuaikan terhadap harapan pengguna layanan berdasarkan landasan kerja yang konsisten. Selanjutnya menurut Tjiptono (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat

keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Rusydi (2017) mengatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi komponen utama bagi perusahaan yang menawarkan produk jasa, kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus kepada pelanggan untuk menjalin relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang maupun jangka pendek.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli maka dapat peneliti simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2.1.3.2 Ciri-ciri Kualitas Pelayanan yang Baik

Kasmir (2017) ciri-ciri kualitas pelayanan yang baik yakni sebagai berikut:

1. Mampu berkomunikasi yang baik dengan pelanggan
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat
3. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melayani
4. Berusaha memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan
5. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan
6. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan atau pengunjung sejak awal hingga selesai
7. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Sedangkan menurut Tjiptono (2012) ciri-ciri pelayanan yang baik yakni sebagai berikut :

1. Tersedianya sarana dan prasaran yang baik
2. Mampu memberikan kepercayaan

3. Tersedianya personel yang baik
4. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah
5. Mampu melayani dengan cepat dan tepat
6. Mampu berkomunikasi
7. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi
8. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

2.1.3.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk menentukan dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Enam prinsip tersebut meliputi :

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kualitas dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap penyediaan usaha.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas, aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi

konsep kualitas sebagai strategi peningkatan.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan atau pegawai, pemerintah dan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan

6. Penghargaan dan pengakuan (*human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aset yang paling penting dalam kualitas. Setiap karyawan atau pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi masyarakat yang dilayani.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki perusahaan untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam perusahaan, semua

personil bisa mendalami pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan untuk mencapai visi perusahaan, adanya *review* setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik dan adanya penghargaan setiap prestasi yang dilakukan.

2.1.3.4 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Produksi dan konsumsi secara berlebihan

Salah satu karakteristik unit jasa/layanan adalah *inseparability* artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan, layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai dengan konteks
- c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan
- d. Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan pelanggan
- e. Karyawan yang selalu cemberut atau tampang angker

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam menyampaikan layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antara lain yakni seperti upah yang rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja yang rendah dan lain-lain

3. Dukungan terhadap pelanggan yang kurang memadai

Karyawan *front line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah “wajah” organisasi, namun karyawan dibagian *front line* merupakan cerminan jasa yang dipersepsikan konsumen. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa.

4. Jarak komunikasi

Tidak dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi maka bisa timbul penilaian atau persepsi yang negatif terhadap kualitas layanan, jarak komunikasi bisa berupa :

- a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.

- b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur atau aturan
 - c. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan
5. Memperlakukan pelanggan dengan cara yang sama
- Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam
6. Perluasan dan pelayanan yang secara berlebihan
- Di satu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang, pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Disisi lain bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal.
7. Visi bisnis jangan pendek
- Visi jangka pendek (misalnya orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan dan lain-lain)

2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Teori Zeithmal dalam Denny (2015) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada 5 dimensi dan indikator kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (berwujud), penampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan,

sumber daya manusia dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan yang terdiri dari :

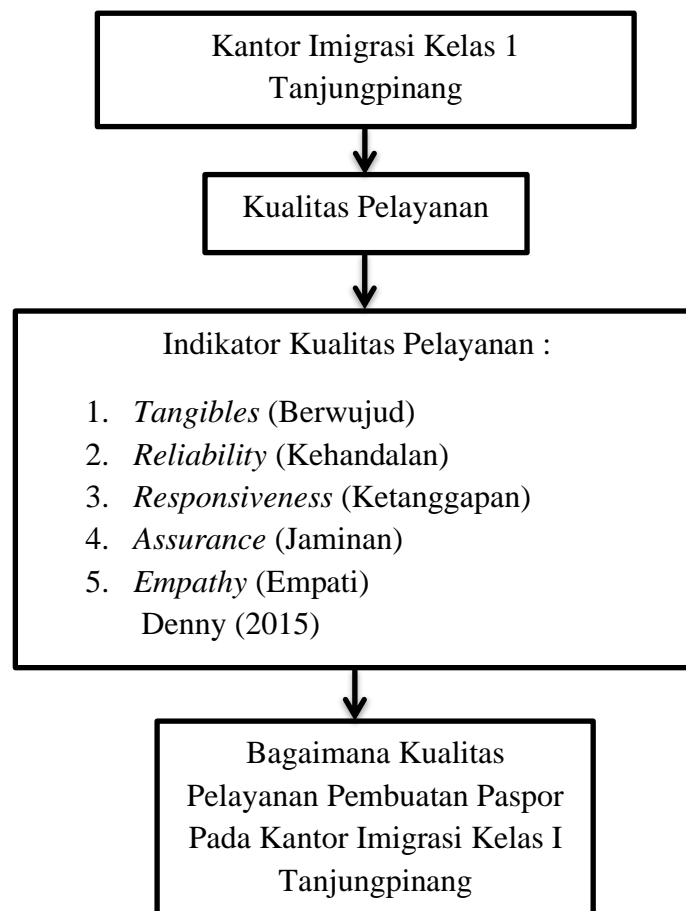
- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - b. Kemudahan Akses dan Penampilan Petugas Saat Melayani
2. *Reability* (kehandalan), kemampuan petugas menyampaikan layanan dalam menciptakan pelayanan yang dijadikan dengan tepat. Terdiri dari :
- a. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - b. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kesediaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan, terdiri dari :
- a. Merespon setiap pelanggan dengan baik dan cepat dalam membantu keluhan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
4. *Assurance* (jaminan), pelayanan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima, terdiri dari :
- a. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati) perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan, terdiri dari :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon
Petugas melayani dengan sikap yang ramah dan sopan

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka pemikiran ini disusun oleh peneliti berdasarkan deskripsi teori untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu kerangka pemikiran merupakan penggambaran alur pemikiran peneliti tentang objek atau permasalahan penelitian dengan tujuan untuk menjawab permasalahan penelitian (Sugiyono, 2015).

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Sumber Data : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2020)

2.3 Penelitian Terdahulu

Rahayu (2015) melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”. Peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dengan harapan pengguna jasa layanan/pelanggan, Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk kenyamanan ruang tunggu dari pembuat paspor sudah baik dan masyarakat merasa nyaman. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Peneliti menyimpulkan bahwa kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang mengenai pelayanan pembuatan paspor.

Pahlawati (2015) melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru”. Penelitian ini didasarkan pada wawancara dan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitas layanan pada paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan (observasi dan wawancara). Oleh karena itu, kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan di paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru berdasarkan dimensi masing-masing, dimensi sikap petugas tidak cukup baik, dimensi prosedur baik, dimensi waktu memiliki pendapat berbeda tergantung pada waktu penyelesaian

paspor, fasilitas cukup baik, biaya layanan tidak cukup optimal terkait biaya informasi, sehingga kualitas keseluruhan paspor layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru cukup baik.

Azima (2015) melakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka”. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka, telah dilaksanakan dengan baik, tetapi hasilnya belum optimal, hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas belum sepenuhnya meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kecamatan Ladongi Kota. Kabupaten Kolaka, menurut dimensi layanan yaitu, kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ladongi Kabupaten kolaka, sudah berjalan sebagaimana proses pelayanan, namun belum dilakukan secara optimal, karena dalam proses pelayanan tidak melibatkan semua pegawai, tetapi hanya melibatkan orang-orang tertentu, sehingga kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Ladongi Kabupaten kolaka, relatif belum optimal. Kemampuan Sumber daya, yang relatif kurang memadai dan masih rendahnya kemampuan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diimpikan relatif belum tercapai. Kenyamanan ruangan, dalam pelaksanaan pelayanan pada kantor Kecamatan Ladongi Kabupaten kolaka, pada umumnya masyarakat belum merasa aman dalam mengurus surat-surat yang dibutuhkan pada, karena ruangan yang kurang didukung oleh fasilitas yang memadai seperti AC serta masih adanya masyarakat yang sering merokok ketika ada dalam ruangan. Kurangnya fasilitas pelayanan dan kurangnya fasilitas

pendukung, seperti kursi tunggu yang kurang untuk publik, minimnya komputer untuk penyelesaian pekerjaan sehingga pegawai harus antrean untuk menyelesaikan pekerjaan dalam satu komputer. Sehingga target kerja yang telah ditentukan tidak tercapai, demikian juga target waktu yang ditentukan sering mengalami keterlambatan pengurusan surat-surat yang dibutuhkan.

Hakim (2015) melakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda”. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis, menggambarkan kualitas pelayanan publik dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Ince Abdul Moeis Samarinda. Penelitian yang dilakukan ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri, dan sekaligus berperan sebagai alat pengumpul data. Peneliti sebagai instrument penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan *reliable*. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda adalah dengan peningkatan profesionalisme dan pendayagunaan tenaga kesehatan di rumah sakit sehingga peningkatan pelayanan berkualitas. Terkait dengan hal pelayanan jaminan kesehatan. Kemampuan dan keandalan petugas Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda dalam penyediaan pelayanan belumlah maksimal, karena kurangnya kemampuan dalam melakukan tindakan ke masyarakat sehingga sering mengalami keterlambatan di dalam melakukan penanganan kepada pasien. Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda, meliputi: rendahnya kualitas layanan (tidak maksimal), fasilitas

pelayanan dan kesesuaian jumlah pasien dan jumlah petugas. Sedangkan faktor yang mendukung pelaksanaan kualitas pelayanan adalah Sumber Daya Manusia, Peran Top Manajer Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda dalam hal ini adalah Direktur Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda yang sangat memperhatikan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Shafira Rizq, (2018) dengan judul *Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E-ktip Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District*, dimana tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan kualitas pelayanan E-KTP pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor, dimana jenis data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Adapun indikator penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan kualitas pelayanan adalah *reliability, responsive, asurance, empathy* dan *tangible* berdasarkan hasil penelitian indikator *responsive* dan *tangible* perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dhiarbima & Hardi (2016) dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang* dimana tujuan dilakukan penelitian ini mengetahui analisis kualitas pelayanan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang dengan jenis penelitian adalah kualitatif, dimana dalam penelitiannya ia menggunakan teori menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2012) dalam hasil penelitiannya adapun untuk mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan 5 dimensi pokok yakni *tangible, emphaty, reability, responsiveness* dalam hasil penelitiannya bahwa dari

5 dimensi pokok ada 3 dimensi tersebut penerapannya masih belum baik, dimana dimensi *tangible* peralatan kesehatan masih banyak yang rusak, kemudian *reabilitas* mayoritas responden mengeluhkan mengenai antrian yang panjang, dimensi *assurance* dimana pegawai tidak memberikan jaminan kepastian mengenai proses pelayanan yang diberikan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) dalam hal ini yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, motivasi, disiplin dan tindakan. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Didalam penelitian ini berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data kemudian disajikan dan dianalisis, tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk membuktikan benar atau tidaknya suatu masalah secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat populasi. Penelitian yang dilakukan dalam upaya untuk mengamati dan menganalisa kualitas pelayanan pembuatan paspor kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

3.2. Jenis Data

3.2.1 Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari lapangan oleh orang yang bersangkutan melakukan penelitian Misbahudin & Hasan (2013). Pengumpulan data primer ini melalui hasil wawancara secara langsung kepada informan yang ditetapkan yaitu pegawai di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

3.2.2 Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya didapat dari hasil laporan-laporan penelitian terdahulu dan perpustakaan. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) Misbahudin & Hasan (2013). Data sekunder umumnya merupakan catatan atau laporan historis dan bukti yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan melalui arsip perusahaan dari sumber-sumber yang telah diarsipkan seperti buku, jurnal, artikel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015) Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan adalah observasi non-partisipan, peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkannya tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi. Disini peneliti memang hadir secara fisik

ke objek penelitian namun hanya mengamati serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap informasi yang diteliti.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015) jenis wawancara yang cocok digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman daftar pertanyaan yang sudah disiapkan. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). Adapun proses wawancara yang akan peneliti lakukan adalah mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah peneliti buat kepada informan yang sudah ditetapkan di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

c. Dokumen

Dokumentasi yaitu sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan membaca surat-surat, pengumuman, ikhtisar rapat, kebijakan tertentu dan bahan tulisan lainnya. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan observasi dan wawancara kualitatif. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang struktur organisasi, daftar karyawan dan beberapa dokumen seperti profil perusahaan (Sugiyono, 2015). Adapun jenis dokumen yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah struktur organisasi perusahaan dan profil perusahaan.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015) populasi merupakan sekumpulan orang, kejadian, sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh staf yang bekerja di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang sebanyak 105 orang dan masyarakat/ pemohon pembuatan paspor sebanyak 62 orang pada bulan Oktober 2021.

3.4.1 Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi, dimana sampel penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni sampel internal dan sampel eksternal. Adapun alasan peneliti memilih sampel internal dan eksternal ialah untuk melihat dua sisi persepsi yang berbeda mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

Tabel 3.1
Jumlah Informan Internal

No	Informan	Jumlah Informan
1.	Kepala Urusan Umum	1 orang
2.	Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	1 orang
3.	Pegawai Loker	1 orang
4.	Pegawai Pelayanan Dokumen Perjalanan	1 orang
5.	Pegawai Foto & Sidik Jari	1 orang
	Jumlah	5 orang

Sumber Data : Konsep Menyesuaikan dengan Permasalahan Penelitian (2020)

Tabel 3.2
Jumlah Informan Eksternal

No	Informan	Jumlah Informan
1.	Masyarakat Pemohon Paspor	3 orang
	Jumlah	3 orang

Sumber Data : Konsep Menyesuaikan dengan Permasalahan Penelitian (2020)

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, Sugiyono (2015) *purposive sampling* adalah suatu *teknik sampling non random sampling* di mana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun ciri-ciri yang peneliti tetapkan sesuai dengan variabel penelitian ini yakni staf Imigrasi yang ditetapkan di bagian pelayanan dimana masa kerja staf tersebut minimal $\pm 1,5$ tahun dibagian pelayanan dan berhubungan langsung dengan masyarakat atau pemohon dan informan dari sisi eksternal yakni peneliti memilih 2 orang pemohon yang membuat paspor manual dan 1 orang pemohon yang membuat paspor via *online*

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasionalisasi variabel adalah definisi atau uraian-uraian yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang akan diteliti dan mencakup indikator-indikator pada masing-masing variabel. Operasionalisasi variabel ialah proses mendefinisikan variabel dengan tegas sehingga menjadi faktor yang dapat diukur (Sugiyono, 2015).

Dengan adanya uraian berikut maka penulis akan lebih mudah untuk mengukur variabel yang ada. Untuk lebih mempermudah pemahaman dalam penelitian ini maka peneliti membuat tabel yang menjelaskan mengenai variabel, definisi dan indikator yang akan diteliti.

Tabel 3.3
Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Menurut Lewis dan Booms dalam (Wicaksono, 2015) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan merupakan pengukuran sejauh mana derajat penyampaian layanan mampu menyesuaikan dengan harapan pengguna layanan.	1. <i>Tangibles</i> (Berwujud) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati) Menurut Zeithaml dkk dalam (Denny, 2015)

Sumber : Konsep yang Disesuaikan Untuk Penelitian (2020)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan sebagian besar merupakan data kualitatif dan teknik analisis menggunakan teknik kualitatif. Teknik ini dipilih peneliti untuk

menghasilkan data kualitatif, yaitu data yang tidak bisa dikategorikan secara statistik. Dalam penggunaan analisis kualitatif, maka penginterpretasian terhadap apa yang ditemukan dan pengambilan kesimpulan akhir menggunakan logika atau penalaran sistematis. Analisis kualitatif yang digunakan adalah model analisis interaktif, yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksi data, sajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Menurut Sugiyono (2015) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman mengenai permasalahan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila

diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode aspek-aspek tertentu.

3. Penyajian Data

Setelah data di reduksi selanjutnya menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka mengorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Moeheriono, (2012) analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengatur, mengelompokkan, memberi kode/tanda dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa

disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Data yang diperoleh dihimpun menurut jenis dan kelompoknya, maka selanjutnya dilaksanakan pengolahan dan analisis data yang diperlukan dengan cara deskriptif yaitu mengemukakan masalah apa adanya.

Menurut Raharjo, (2010) triangulasi adalah gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. triangulasi meliputi empat macam yaitu triangulasi metode, triangulasi antar peneliti (jika dilakukan dengan kelompok), triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Untuk lebih jelasnya akan peneliti jelaskan satu persatu :

1. Triangulasi metode, dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk memeriksa kebenarannya. Selain itu, peneliti juga menggunakan informan yang berbeda untuk memeriksa kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.
2. Triangulasi antar peneliti, dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam penggunaan data dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang

digali dari subjek penelitian. Namun orang menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

3. Triangulasi sumber, adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber pengolahan data. Misalnya selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto tertentu, masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang handal.
4. Triangulasi teori, hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritis secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Berdasarkan teknik analisis data yang sudah dikemukakan oleh ahli maka peneliti menggunakan triangulasi metode dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amtu, O. (2011). *Manajemen pendidikan*. Alfabeta.
- Aprindawati, A., & Febriyanti, D. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk*. 2(1).
- Daryanto dan Ismanto S (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Denny. (2015). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*.
- Firdaus, A. (2014). Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square). *Journal Administrasi Bisnis*, September.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gaya Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi* Jakarta: Bumi Aksara. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Misbahudin & Iqbal H. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Pahlawati, R. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru . *Administrasi Publik*, 2(2), 1–11.
- Raharjo. (2010). *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Rivai, V. (2014). *Management Manusia Untuk Perusahaan* (Edisi ke-). Persada, PT. Grafindo.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen.
- Shafira R (2018). Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E-ktp Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District.

Journal of Consumer Sciences, 3 (02), 55–65.

Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.

Solihin, I. (2010). *Pengantar Manajemen* (P. Pelajar (ed.)).

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik* (Andi (ed.)).

Wahid, T. U. (2017). *Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspur di Kantor*

Imigrasi Kelas I Makasar. Muhammadiyah Makasar.

Waluyo. (2014). *Manajemen Publik : Konsep , Aplikasi, dan implementasinya*

Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. CV. Maju Mandar.

Wicaksono, T. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan

Pembelian Pada Upik Futsal Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1

No.2(Juni 2017), 16.

**RIWAYAT HIDUP
CURRICULUM VITAE**



Nama : Ririn Yastia
Tempat/Tanggal Lahir : Pian Padang, 03 Juni 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Nomor HP : 0822-8662-6410
Email : ririnyastia26@gmail.com
Alamat : Batu 8 Atas Jl. Sei Serai Gang Bunga Serai 4 No 6
Rt 005 / Rw 011.
Pendidikan : SD Negeri 009 Pian Padang
: MTS Miftahul'ulum Tanjungpinang
: SMK Negeri 1 Tanjungpinang
: STIE Pembangunan Tanjungpinang