

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Efektifitas Pelayanan Publik

2.1.1. Efektifitas

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong 2007:4),

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektifitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk

kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Robbins memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang (Tika P. 2008:129)

Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27).

Stoner, dalam Kurniawan (2005:106) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Pendapat ini juga didukung oleh Miller, efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Dan menurut Hall, efektivitas adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti:

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlah sudah ditentukan/dibatasi
- b. Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai
- c. Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya
- d. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan (Siagian 2003:17)

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Bila keterampilan, kemampuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk dalam organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Mahsun menambahkan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif (Mahsun 2006:182).

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan yang telah disepakati dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

2.1.2. Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Sedangkan menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan.

Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan

dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2006 : 82).

Sedangkan pelayanan yang terkait dengan tugas aparatur pemerintah menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) adalah: Segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik didalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan/masyarakat. Atau pada hakekatnya pelayanan publik merupakan pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan

perundang-undangan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis kelompok, antara lain:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan guna memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Administrasi yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah pelayanan publik yang meliputi pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin

Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding*.

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Moenir (2010:190) pelayanan umum dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelayanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena dapat menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- e. Tidak melayani orang yang hanya ingin sekedar “berbincang” dengan cara sopan santun.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan dengan tulisan ini, layanan yang diberikan berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa penulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sedang terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk informasi dan yang sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atau pelaporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan, dan lain sebagainya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Umumnya layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas

tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan pegawai sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Pada hakekatnya prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara sederhana, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Prosedur dan tata cara pelayanan publik
- c. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

d. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian waktu, serta jadwal pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

5. Keamanan

Pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelaksanaan pelayanan dapat memberikan rasa aman pada masyarakat. Mutu produk pelayanan meliputi:

- a. Produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan bagi masyarakat.
- b. Produk pelayanan barang (air bersih, listrik, pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
- c. Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut, udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah/ serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu bentuk perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan publik melihat banyaknya keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diterima dari aparat pelayan publik. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat karena berpihak pada kepentingan publik. Untuk itu, penyelenggara pelayanan harus dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

1. Kepentingan umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

2. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan

3. Kesamaan hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

5. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan

Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik Zeithaml dalam (Mukarom, dkk, 2015:109) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dianjurkan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan/atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang mana besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan 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 perilaku yang dibutuhkan.

2.2. Pengertian Paspor

Surat Perjalanan Republik Indonesia atau disebut juga dengan pasport berasal dari Bahasa Perancis, "*Passer*" dan "*port*". "*Passer*" berarti melalui atau lewat dan "*Port*" berarti pelabuhan, yang kemudian secara harfiah diartikan

melalui atau melewati pelabuhan. Berdasarkan Undang-Undang nomor 3 tahun 2009 tentang keimigrasian, pasport adalah surat pas ke luar negeri, surat izin ke luar negeri.

Menurut Mulyanto dan Sugianto (2000:39) pasport adalah sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh suatu badan pemerintah yang berwenang untuk bangsanya atau untuk penduduk asing. Pasport berfungsi sebagai surat perjalanan yang digunakan untuk meninggalkan dan memasuki kembali Negara yang bersangkutan dan memasuki serta meninggalkan Negara lain yang mempunyai hubungan diplomatik dengan Negara yang mengeluarkan paport tersebut.

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri maka Anda wajib memiliki paspor (Eng = *passport*). Pengertian dari paspor sebagai suatu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang tentang identitas seorang warga negara yang akan melakukan perjalanan lintas negara. Paspor ini digunakan ketika seorang warga negara yang hendak memasuki batas negara lain. Kemudian petugas berwenang dari negara tujuan tersebut akan memberi stempel ataupun lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda ijin untuk memasuki suatu negara.

Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempalnya.

Dengan kemajuan teknologi, saat ini di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau *elektronik passport* sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme *e-passport* ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data biometrik-nya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah.

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya

menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya. Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris.

Surat Perjalanan Republik Indonesia dalam pelaksanaannya berfungsi sebagai surat atau dokumen perjalanan untuk mendapatkan izin meninggalkan wilayah suatu negara, selain itu paspor juga berfungsi sebagai bukti identitas yang menunjukkan kewarganegaraan pemegangnya. Selain itu, paspor dalam esensinya juga merupakan perwujudan moral yang terkait antara kewajiban suatu negara yang mengeluarkan paspor guna melindungi keutuhan diri pemegangnya, dalam hal ini warga negara dimanapun ia berada.

Permohonan Paspor dapat diajukan oleh warga negara Indonesia: di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia. Paspor sebagaimana dimaksud pada terdiri atas Paspor biasa; dan Paspor biasa elektronik. Paspor biasa sebagaimana dimaksud diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian. Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara manual atau elektronik. Dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan. (<http://www.imigrasi.go.id>)

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan Tayyib Muhammad 2015 yang berjudul Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantorimigrasi Kelas I Makassar Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah permasalahan yang mana masih banyaknya kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal seperti pengawasan dan pertanggung jawaban, sehingga melahirkan stigma di masyarakat bahwa

terdapatnya pengawasan dan pelayanan yang kurang baik. Anggapan dari masyarakat tersebut belakangan ini telah diketahui bahwa penyebab dari kondisi tersebut adalah adanya keterlibatan calo pada pembuatan paspor, dan juga tidak adanya ketegasan dari pegawai/petugas. Oleh karena itu pemerintah harus mengambil langkah kongkrit di dalam menyikapi fenomena tersebut agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasi dengan baik dan mampu memenuhi kepuasan publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dilihat dari pendekatan proses, yang meliputi : *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Accurance*, serta *Emphaty*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu wawancara dan observasi langsung dilapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Layanan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih belum sepenuhnya berkualitas dalam memberikan pelayanan. Hal ini diakibatkan karena dimensi kualitas pelayanan dari segi *tangible* dan *reliability*, dimana pelaksanaan paspor dan penyelesaian paspor tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini, diperparah dengan kondisi prasarana yang kurang memadai dan mengalami kerusakan sehingga menghambat proses pelayanan paspor. Namun, dimensi, *accurance*, *responsiveness* serta *empathy* pegawai dapat dikatakan berkualitas.