

**KUALITAS LAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 YOGYAKARTA DALAM  
PEMBUATAN PASPOR BERBASIS E-GOVERNMENT (STUDI KASUS PADA KANTOR  
IMIGRASI KELAS 1 YOGYAKARTA)**

TESIS



Oleh:

Iswahyudi

(2012 104 0077)

PROGRAM STUDI

MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

## ABSTRAK

*E-government* saat ini telah menjadi kebutuhan sebagai jawaban atas perubahan lingkungan strategik yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governmen*. penerapan pelayanan berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta di satu sisi telah menjadi solusi dari lambannya pelayanan yang diberikan selama ini terutama dalam pembuatan Paspor.

Adapun usaha yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis elektronik, dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithmal tahun 1990 dengan 5 indikator yakni Keberwujudan (*Tangibel*), dayatanggap (*Responsiviness*), *kehandalan* (*Realibility*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*). dan juga melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dengan indikator Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Sistem Pelayanan. Adapun metode yang dipakai adalah dengan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan distribusi frekwensi, dan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi serta kuesioner. Dengan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

Hasil penelitian yang dilakukan adalah bahwa kualitas pelayanan aparatur Pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis elektronik yang diberikan kepada masyarakat adalah **Sangat Baik**” yang ditunjukkan dengan skala indeks kumulatif **4,21** dari nilai tertinggi 5. Adapun variabel yang mendapat nilai tertinggi adalah pada variabel Assurance (jaminan) dengan skor nilai **4,60** dengan kategori **“Sangat Baik”** dan variabel yang mendapat penilaian terendah oleh masyarakat adalah pada variabel Empathy (empati) dengan skor nilai **3,97** meskipun dengan kategori **“Baik”**. Adapun yang menjadi faktor pengaruh dalam pelayanan adalah diantaranya faktor organisasi, Aparat atau sumber daya manusia dan sistem pelayanan. Kemudian rekomendasi yang diberikan kepada kantor imigrasi kelas 1 Yogyakarta adalah agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama pada dimensi Empati yakni tentang keramahan, kesopanan dan tindakan diskriminatif dalam melayani.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan , E-Government, Pelayanan Paspor online*

## **ABSTRAK**

E-government has become a necessity at this time in response to changes in the strategic environment that demands that the state administration is efficient, effective, public-oriented, transparent and accountable. E-government is a government organization based information technology to improve the performance of the government in relation to society, the business community and other related groups towards good government. application of electronic-based services at the Immigration Office Class 1 Yogyakarta on the one side has become the solution of the slow service provided during this particularly in the manufacture of Passport.

The work done to determine the quality of service in the government apparatus based electronic passport, in this study using the theory Zeithmal 1990 with 5 indicators that Keberwujudan (tangible), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), and Empathy (Empathy). and also see at the factors that influence the quality of service indicators Organizations, Human Resource, and Service System. The method used is descriptive quantitative method using frequency distribution, and the data collection were interviews, observation, documentation and questionnaires. With research sites at the Immigration Office Class 1 Yogyakarta.

Results of the research is that the quality of service in the government apparatus based electronic passport given to the public is Very Good "as indicated by the scale 4.21 cumulative index of the highest value 5. The variables that have the highest value is in the variable Assurance (Warranty) with a score value of 4.60 with the category of "Very Good" and the variable that gets the lowest score by the public is the variable empathy (empathy) with a score value of 3.97 although the category of "Good". As for the factor of influence in the organization's services are among the factors, forces or human resources and service system. Then the recommendations given to the immigration office in Yogyakarta is in grade 1 to further enhance the quality of His ministry, especially in the Empathy dimension of hospitality, courtesy and discriminatory actions in serving.

**Keyword: quality of Service, E- Government, Passport Services Online**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi pada era reformasi telah menjadi bagian penting dalam mewujudkan *good governance*. Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. *Good governance* sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada *stakeholders*, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis (Dwiyanto, 2011:321).

Reformasi pelayanan publik telah menjadi perhatian yang menonjol dalam proses pengembangan *good governance*. Hal tersebut didasarkan pada pelayanan publik sebagai ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar) dan bahwa berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya. Oleh karena itu, indikator dari penciptaan dan pengembangan *good governance* salah satunya yaitu penciptaan pelayanan yang prima (Bappenas, 2014).

Menurut Habibullah (2010:187), Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit, dan tidak ada kepastian berusaha diatasi melalui penerapan *e-Government* ini. Penyampaian pelayanan kepada publik di dalam paradigma *e-Government* tidak lagi dilakukan melalui dokumen-dokumen dan interaksi personal melainkan sudah dilakukan melalui elektronik. Dengan demikian, paradigma *e-government* mengubah model pelayanan yang manual menjadi pelayanan berbasis elektronik. Orientasi efisiensi biaya produksi di dalam pemberian pelayananpun telah bergeser kepada orientasi yang menekankan pada fleksibilitas, pengawasan, dan kepuasan pengguna (*customer*) yang merupakan prinsip dari *new public management* (NPM).

Menurut Mustopadijaya dalam Habibullah (2010:187-195), *e-government* saat ini telah menjadi kebutuhan sebagai jawaban atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government* (World Bank, 2001).

Di Indonesia inisiatif ke arah *electronic government* atau *E-government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi.

Selain itu, penerapan pelayanan berbasis elektronik juga telah meminimalisir perilaku korup para pelayan publik tersebut. Pengalaman Azlani Agus wakil ketua ORI (Ombudman Republik Indonesia) bahwa pihaknya mengungkapkan dan melakukan supervisi di tujuh kantor Imigrasi seperti Yogyakarta, Kupang, Surabaya, Medan, Manado, Banjarmasin, dan Bandung. Ada sejumlah temuan khusus seperti keberadaan calo, biaya pengurusan paspor yang tidak standar, dan waktu pengurusan yang melebihi ketentuan.. Hal ini dikarenakan system pelayanan yang belum dapat berjalan secara optimal dan masih terjadi pungutan liar yang dilakukan oleh oknum imigrasi Yogyakarta.

Berbeda dengan setelah di lakukan sistem online "Bagi para pemohon paspor yang akan mengajukan permohonan paspor, saat ini pembayaran paspor dapat dilakukan langsung ke Bank BNI terdekat," ujar Kabag Humas dan Tata Usaha Ditjen Imigrasi Kemenkum HAM Heriyanto dalam rilis yang diterima detikcom,Kamis(17/10/2013). Heriyanto mengatakan uji coba pembayaran paspor melalui Bank BNI dilakukan dalam rangka memberikan kepastian pelayanan, biaya dan transparansi kepada masyarakat. Selain itu, untuk memudahkan proses rekonsiliasi dan mendukung program Pemerintah melakukan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) secara online. (detik.com 17/10/2013 yang diakses pada 20 agustus 2014).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa penerapan pelayanan berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta di satu sisi telah menjadi solusi dari lambannya pelayanan yang diberikan selama ini, namun masih memiliki sejumlah kendala. Peneliti tertarik untuk mendalami pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan judul penelitian: **Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta)**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas layanan Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor berbasis e-government di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelaksanaan layanan Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor berbasis e-government di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta?

## **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.3.1 Tujuan**

Adapun tujuan dan dari penelitian ini adalah:

**1).**Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas layanan Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor berbasis e-government di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. **2).**Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan layanan Kantor Imigrasi dalam pembuatan paspor berbasis e-government di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

### 1.3.2 Manfaat

- 1).Manfaat teoritis penelitian ini yakni untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada kajian dalam bidang kualitas pelayanan pemerintah berbasis e-Government.
- 2).Manfaat praktis penelitian ini menjadi sebuah masukan juga untuk memberikan informasi dan data akurat tentang kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 Yogyakarta.

## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### II.1 Kajian Pustaka

Penelitian Sri Purwandani dkk (2011) dengan judul “Analisis Penerapan *Electronic Government* Di Kabupaten Pati”.Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Pati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* di Kabupaten Pati belum dapat berjalan secara maksimal karena terdapat faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi perkembangannya. Belum ada *support* di dalam penerapan *e-Government* dengan tidak adanya *political will* dari pemerintah. *Capacity* yang sangat terbatas dengan sumber daya finansial, infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia yang kurang memadai. Saran yang dapat diberikan guna meningkatkan kualitas pengembangan *e-Government* di Kabupaten Pati antara lain dengan mengadakan sosialisasi pemanfaatan IT di lingkungan pemerintahan secara berkala, mengadakan kerjasama yang lebih luas dengan sektor swasta, peningkatan jumlah sarana prasarana infrastruktur, peningkatan SDM pegawai melalui pelatihan, serta sosialisasi secara kontinyu kepada masyarakat tentang keberadaan *e-Government* dan pemanfaatannya.

Selanjutnya, penelitian Achmad Habibullah (2010), dengan judul “Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan *E-Government*”.Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan dan pengembangan pilar penggunaan teknologi sebagai infrastruktur pendukung *e-gov* sudah cukup memadai; jangkauan aplikasi *e-gov* sebagai bagian dari pilar operasi internal masih terhambat, baik dari dalam pilar operasi internal itu sendiri, maupun dari pilar penggunaan teknologi seperti yang disebutkan di atas. Akibatnya jangkauannya masih sangat terbatas pada lingkup SKPD penanggung jawab SIM masing-masing; dan *e-gov* dibangun berdasarkan visi, misi, dan strategi dan program yang sudah ada dalam Perda, baik tersurat. Namun faktor penghambatnya adalah karena belum didukung oleh sistem pengelolaan yang tertuang dalam *standard operating procedure* (SOP) penerapan *e-gov*, jumlah maupun kompetensi SDM yang dapat mendukung penerapan *e-gov* .

Kemudian, penelitian Junaidi (2011) dengan judul “Dukungan e-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah Di Indonesia”. Hasil penelitian ini adalah bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Pengembangan e-government dalam mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah dan upaya kedepannya. Belajar dari beberapa pemda yang telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan TI, ada 4 faktor dominan yang menjadi pendukung keberhasilannya yaitu Adanya *political will* Kepala Daerah, adanya *blue print* atau *master plan* pengembangan e-Government, Manajemen perubahan dan adanya Partisipasi Masyarakat.

Kemudian penelitian Rahayu dkk, (2010) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang”. Hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang masih belum menunjukkan kualitas yang baik karena masih terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas yang diberikan dalam pembuatan paspor sehingga kepuasan pelanggan belum dapat tercapai. Oleh karena itu diharapkan dapat dilakukan perbaikan dalam beberapa aspek yang belum optimal terutama dalam penambahan loket dan SDM serta pemberantasan Calo.

Erick S. Holle (2011) dengan judul “Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan *Public Service*”. Hasil penelitian menemukan bahwa E-government diperlukan sebagai upaya untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan praktik maladministrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dalam rangka elektronik-pemerintah untuk layanan pengiriman, sehingga kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna jasa tidak lagi terjadi. Di Indonesia, kesempatan bagi yang sudah ada dengan penerbitan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan elektronik-Government (framework elektronik-Government), dengan tujuan mendukung perubahan pemerintahan yang demokratis, memfasilitasi komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah, menjamin pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, dan memfasilitasi transformasi menuju masyarakat informasi.

Dwi Wahyu Prasetyono & Putu Aditya Ferdian Ariawantara (2012), dengan judul “Kebijakan Politik *Electronic Government*, Pelayanan Publik Atau Kepentingan Politis? (Studi Deskriptif Implementasi E-KTP di Kota Surabaya)” Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah Terong telah berhasil mengembangkan Model e-government berbasis masyarakat, yaitu Sistem Informasi Desa (Sistem Informasi SID / Desa). Model ini adalah hasil dari konvergensi media yang sudah ada, seperti radio komunitas, surat kabar komunitas dan forum warga. Selain konvergensi media, keterlibatan semua unsur di Terong memainkan peran penting dalam pengembangan SID. Kepemimpinan yang kuat dan itikad baik dari pemerintah daerah juga memberikan kontribusi terhadap proses SID. Hasil dari upaya ini adalah lebih baik pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Temuan ini menyimpulkan bahwa reformasi birokrasi dapat terjadi dengan bantuan ICT.

Penelitian yang akan dilakukan penulis adalah kualitas pelayanan imigrasi Kelas I Yogyakarta berbasis e-government. Penelitian yang dilakukan ini yaitu melihat kualitas pelayanan yang diberikan serta meminta second opinion terhadap masyarakat pengguna layanan tersebut, kemudian juga melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

## **II.2 Kerangka Teori**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik sebenarnya merujuk pada pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negara. Lay dalam Kurniawan (2005:4) dalam ilmu politik dan administrasi negara pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas kepentingan umum. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Agung Kurniawan (2005:4) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2005:5) mengatakan;

“Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Definisi ini sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mengatakan bahwa pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Oxford (2000) dijelaskan pengertian *public service* sebagai “*a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*”.

## **II.2.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (2000:2) dalam Suranto (2013:64) menyatakan bahwa pengertian kualitas dapat bermakna sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sementara itu Sinambela (2010:6) memberikan ciri atau karakter dari kualitas pelayanan publik yang baik yaitu tercermin dari beberapa indikator 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 dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.** Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **II.2.3 Pengertian E- Government**

Istilah *E-government* berasal dari singkatan *electronic government*. Ada beberapa definisi mengenai *e-government*, Holmes (2001) mengartikan *e-government* sebagai berikut: “*Electronic government or E-government, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenience, customer oriented, cost effective and altogether different and better way*”. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi khususnya internet bertujuan memberikan pelayanan publik yang lebih nyaman, berorientasi kepada pelanggan, dan penggunaan anggaran yang efektif.

Anne Mozes mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: *G2C (Government to Citizen)*,

G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*inter-agency relationship*) (Fatah, 2009). Sedangkan Clay G. Wescott (Pejabat Senior *Asian Development Bank*), mendefinisikannya sebagai berikut :

*“E-government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat”.*

Dari rumusan pengertian tersebut di atas jelas bahwa *e-gov* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain: (1) meningkatkan efisiensi pemerintahan; (2) memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik; (3) memberikan akses informasi kepada publik secara luas; dan (4) menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat.

#### **II.2.4 Penggunaan E-Government dalam Sistem Pelayanan Publik**

Menurut Indrajit (2005), Penggunaan *e-government* dalam sistem pelayanan publik pada intinya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. *World Bank* (WB, 2000) memandang *e-gov* merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *e-gov*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. Selanjutnya Indrajit (2005), mengemukakan *e-government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

Menurut Mustopadidjaja (2003), *e-gov*, juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara.

Disamping itu, *e-gov* berperan untuk memberi jawaban atas perubahan lingkungan yang menuntut adanya administrasi negara yang efisien dan efektif, transparan dan akuntabel. Indrajit (2005), *e-gov* memberi manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Konsekuensinya, bertentangan manajemen publik sebelumnya telah menjadi sigma dari birokrasi publik akan berubah menjadi, terbuka, aksesif, permisif, dan partisipatif. Pengembangan *e-gov* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Pola interaksi berubah dari *one stop service* menjadi *non-stop service*.

Menurut Seifert dan Bonham (2003) ada empat tipe penerapan *E-Government* diantaranya:

a. *Government to Citizens*

Tipe pelayanan ini ditujukan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Moenir (2006:7) pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara: 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan; 2) Mendapatkan pelayanan secara wajar; 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih; dan 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Contoh dari aplikasi *e-government* berjenis G-to-B ini adalah sebagai berikut: Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

c. *Government to Government*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Berbagai penerapan *e-government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air. Aplikasi yang menghubungkan kantor-kantor pemerintahan setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di negara lain di mana pemerintah setempat menabung dan menanamkan uangnya. Pengembangan suatu sistem basis data intelijen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dan wilayah negara (cegah dan tangkal).

d. *Government to Employees*

Pada akhirnya aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format G-to-E ini salah satunya: Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan, yang merupakan hak dari pegawai hak pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya.

## **II.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik yang disediakan pemerintah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang melingkupi. Menurut Thoha (1995 : 181) mengemukakan 2 (dua) faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah yaitu,

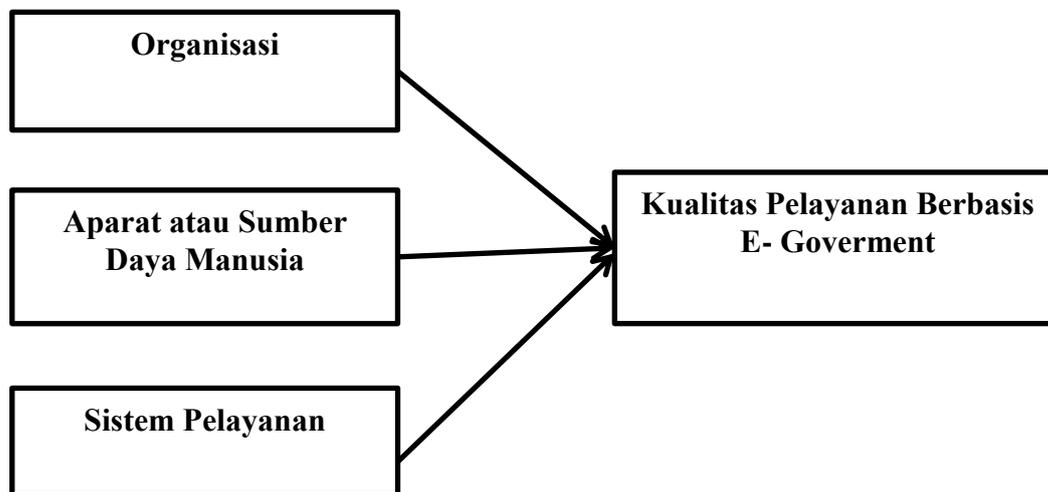
- 1) Faktor Individual menunjuk pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia dalam organisasi tentu semakin besar kemungkinan organisasi yang bersangkutan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor Sistem yang digunakan untuk menunjuk pada mekanisme dan prosedur pelayanan yang digunakan. Dalam hal ini pada umumnya semakin rumit dan berbelit-belit prosedur mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik (*public service*), justru semakin sulit

mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebaliknya, semakin sederhana dan transparan mekanisme prosedur yang digunakan, maka semakin besar kemungkinan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, menurut Djaenuri (2002 : 115-116) terdapat empat aspek penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu: 1) Aspek organisasi; 2) Aspek personil; 3) Aspek keuangan; dan 4) Aspek sarana dan prasarana pelayanan. Sedangkan Kristiadi (1998 : 135) menyebutkan terdapat 3 (tiga) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu: 1) Faktor Organisasi; 2) Faktor Aparat atau Sumber Daya Manusia, dan 4) Faktor Sistem Pelayanan.

**Gambar II.3**

**Kerangka Pikir**



**II.2.6 Definisi Konseptual**

1. Kualitas pelayanan berbasis E- government merupakan totalitas dari karakteristik suatu produk pelayanan jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan orang yang dilayani dengan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah organisasi, aparat atau Sumber daya manusia dan sistem pelayanan.

**II.2.6 Definisi Operasional**

1. Kualitas pelayanan berbasis e-Government dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta diukur dengan menggunakan beberapa konsep dan indikatornya seperti berikut ini:
  - a. *Tangible* (Berwujud) dengan indikator:
    - 1) Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan

- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses dan prosedur pelayanan.
  - 4) Kedisiplinan Petugas layanan
  - b. *Reliability* (Kehandalan) dengan indikator;
    - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan,
    - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas,
    - 3) Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - c. *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) dengan indikator;
    - 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,
    - 2) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
    - 3) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
  - d. *Assurance* (Jaminan) dengan indikator;
    - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan,
    - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan,
    - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - e. *Empathy* (Empati) dengan indikator;
    - 1) Petugas melayani dengan sikap ramah,
    - 2) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
    - 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dilihat dari beberapa dimensi sebagai berikut:
- a. Organisasi
  - b. Aparat atau Sumber Daya Manusia
  - c. Sistem Pelayanan dengan indikator yaitu;

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **III.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan distribusi frekwensi. Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survey. Singarimbun (1989) menjelaskan bahwa penelitian dengan metode survey adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok”.

### III.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada alasan pertama, bahwa masyarakat menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta hal ini dibuktikan dengan survey yang dilakukan oleh internal kantor imigrasi kelas I Yogyakarta, kedua bahwa dalam memberikan pelayanan paspor telah menggunakan sistem elektronik atau E-Government.

### III.3 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Dalam penelitian ini sumber data primer adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dan Pengguna layanan pembuatan paspor berbasis e-government. Adapun data primer dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) tanggapan responden tentang kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis *e-government* di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta;
- 2) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis e-government di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data/ informasi pendukung penelitian berupa arsip, buku, dokumen, studi literatur yang dikumpulkan dari berbagai sumber, media massa, dan kajian-kajian penelitian terdahulu meliputi tesis, disertasi, laporan penelitian serta jurnal yang relevan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Data profil dan struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta;
- 2) Data penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta;
- 3) Data jumlah pengguna layanan pembuatan paspor berbasis e-government di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta;

### III.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Yunus (2010: 355) yang dimaksud dengan data yaitu adalah suatu fakta yang melekat pada sesuatu hal dan daripadanya seorang peneliti dapat memahaminya lebih jelas (dalam arti luas) dibandingkan apabila tidak ada fakta tersebut. Sebelum melakukan penelitian perlu disiapkan terlebih dulu teknik bagaimana data tersebut diambil. Sehingga teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2012:308).

### **III.4.1 Teknik Observasi**

Menurut Alwasilah C. (2003:211) dalam (Satori, 2012:104), menyatakan bahwa Observasi adalah penelitian atau pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validitas dan reliabilitasnya. Sementara Faisal (1990) seperti dikutip dalam Sugiyono (2012:310), mengklarifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation and covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi terstruktur dan tersamar (*overt observation and covert observation*). Yakni peneliti menyatakan terstruktur dan tersamar kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.

### **III.4.2 Teknik Wawancara**

Menurut Moleong (2014:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2012:316). Untuk mendapatkan data yang lebih baik dan terukur maka, wawancara yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah wawancara mendalam (*indepth interview*) dan wawancara terstruktur. Nasehudin dan Gozali (2012:127), menyebutkan bahwa wawancara mendalam adalah teknik wawancara yang didasari oleh rasa skeptis yang tinggi, sehingga wawancara mendalam banyak diwarnai oleh *Probing* (penyelidikan). adapun informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta
2. Pelaksana pelayanan pembuatan paspor berbasis e-government Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.
3. Pengguna layanan e-paspor Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta

Wawancara tersebut dimaksudkan untuk mengetahui kebijakan dan prosedur pembuatan paspor melalui sistem e-government serta untuk mengetahui pendapat masyarakat terkait kualitas pelayanan pembuatan paspor berbasis e-government.

### **III.4.3 Teknik Dokumentasi**

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012:326). Pengumpulan data dan dokumen dalam penelitian ini yaitu berupa data profil dan struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta; data penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta; data jumlah pengguna layanan pembuatan paspor berbasis e-government di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

### **III.4.4 Teknik Kuesioner**

Teknik kuesioner merupakan instrumen penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan sejumlah data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012:192). Untuk mendapatkan akurasi hasil penelitian dan objektivitas serta hasil yang terukur maka, dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada pengguna layanan pembuatan paspor berbasis e-government di kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.

### III.5 Teknik Pengambilan Sampel/ Narasumber

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability. Hal ini dilakukan karna populasi yang diteliti bersifat infinite (populasi yang jumlah dan identitas anggota populasi tidak diketahui). Selain itu dilakukan teknik Accidental sampling. Menurut Sugiyono (2011:218), accidental sampling adalah teknik dimana pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan cocok sebagai responden dengan karakter umum yaitu mereka yang kebetulan menjadi pengguna layanan e- paspor.

Selanjutnya, untuk menentukan sampel pengguna layanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta ditentukan menggunakan metode purposive sampling. Dengan populasi pengguna layanan paspor tahun 2014 bulan Januari sampai dengan Mei sebanyak 19.345 jiwa. Sementara jumlah sampel masyarakat pengguna layanan paspor tersebut dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (margin error) sebanyak 10%. Jadi jumlah sampel keseluruhan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

### III.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai dalam penulisan ini adalah teknik analisis data kualitatif dan kuantitatif, dimana permasalahan digambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dihubungkan antara fakta yang satu dengan fakta yang lainnya, setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan. Adapun angka-angka bersifat kuantitatif, dalam hal ini angka-angka statistik digunakan sebagai penunjang fakta-fakta yang dipaparkan, serta fungsinya memperjelas dan memperkuat analisis kualitatif. Analisis data kuantitatif menurut Sugiyono (2012:331) diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam proposal. Teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan antara lain sebagai berikut:

Untuk menentukan kriteria hasil skor indeks digunakan kriteria sebagai berikut:

**Tabel III.2**  
**Kriteria hasil skor indeks**

<b>Kriteria</b>	<b>Indeks</b>
Sangat setuju	4,21-5,00
Setuju	3,41-4,20
Ragu-ragu	2,61-3,40
Tidak setuju	1,81-2,60
Sangat tidak setuju	1,00-1,80

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

#### **IV.1 Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta**

Kantor Imigrasi Yogyakarta berdiri pada tanggal 01 April 1974. Semula Kantor Imigrasi Yogyakarta bernama Kantor Imigrasi Kelas II Yogyakarta. Pada Tanggal 19 Agustus 2004, Kantor Imigrasi Yogyakarta berubah nama menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M.05.07.04.2004. Kantor Imigrasi kelas I Yogyakarta beralamat di Jl. Solo km.10 Yogyakarta yang memiliki luas wilayah kerja sekitar 318.577 HA dengan jumlah penduduk kurang lebih 5 juta jiwa yang terdiri dari 75 kecamatan, 438 kelurahan desa Yang berdiri diatas tanah seluas 2.329 M2. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta mempunyai 5 Wilayah kerja yaitu:

1. Kota Madya Yogyakarta
2. Kabupaten Gunungkidul
3. Kabupaten Kulon Progo
4. Kabupaten Bantul
5. Kabupaten Sleman

Secara umum Kantor Imigrasi Klas I Yogyakarta mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM di bidang Keimigrasian khususnya di wilayah kerja Kantor Imigrasi Klas I Yogyakarta. Sedangkan fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian,
2. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Lalu lintas Keimigrasian
3. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Status Keimigrasian;
4. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

#### **IV.2 Pelayanan Pembuatan Paspor Online**

Selain membuat paspor secara langsung di kantor imigrasi setempat di wilayah kabupaten kota. Ada satu cara lagi untuk membuat paspor yakni membuat paspor melalui internet atau membuat paspor secara online. cara membuat paspor secara online memang hampir sama dengan cara membuat paspor di kantor imigrasi, Hanya saja lebih mudah karena tidak perlu antri dan waktunya lebih singkat.

##### **IV.2.1 Waktu Pelayanan**

Pelayanan Pasport RI diberikan oleh Kantor Imigrasi Yogyakarta pada hari senin- jumat dengan uraian sebagai berikut.

- 1) Permohonan Pasport : senin s/d jumat, jam 08.00 WIB s/d 13.00wi

- 2) Pengambilan Passport : Senin s/d jumat, 13.00 WIB s/d 15.00

#### IV.2.2 Persyaratan Permohonan Passpor RI

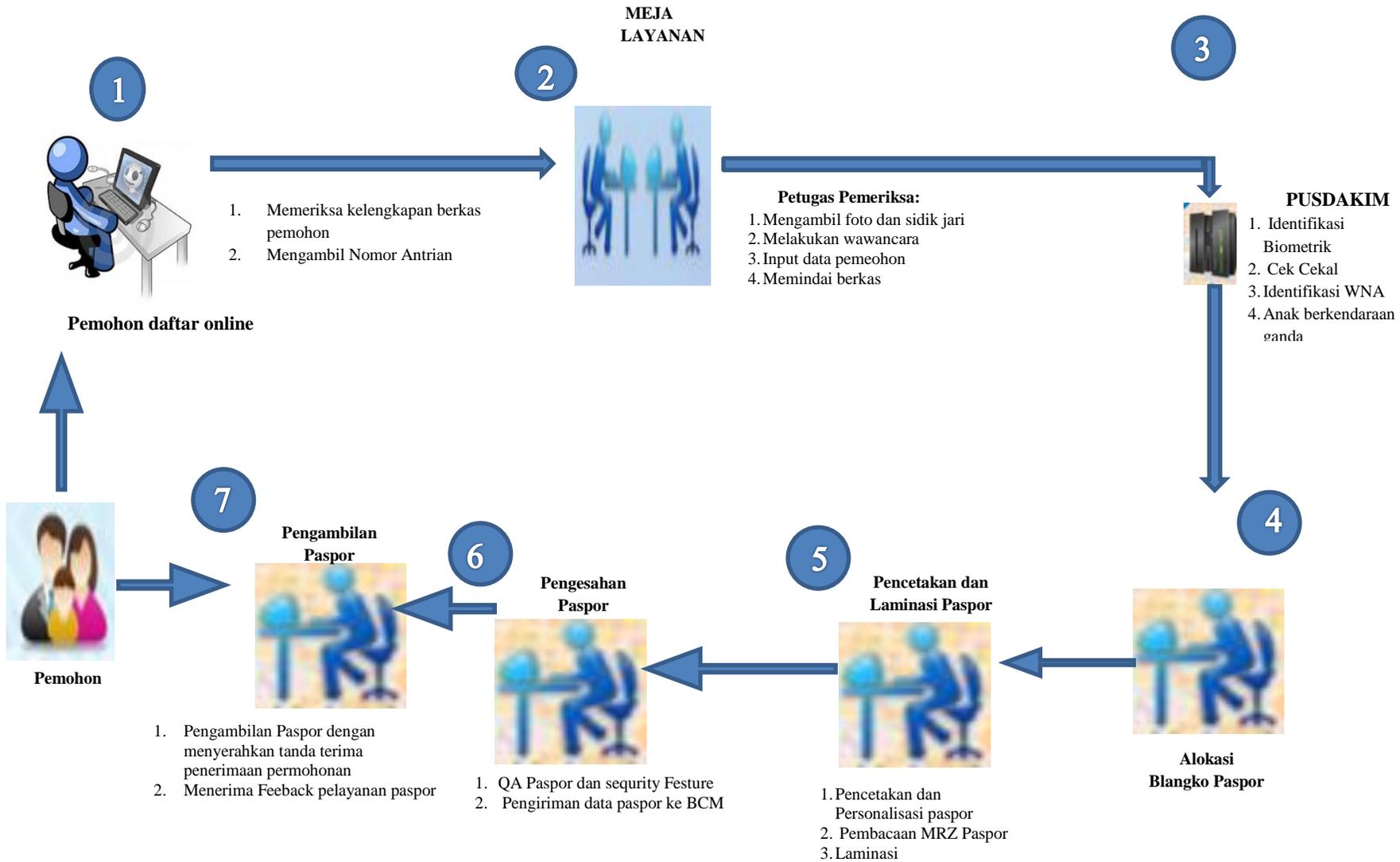
- 1) Mendaftar melalui internet (web [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id).)
- 2) Melampirkan berkas asli dan foto copy identitas diri antara lain :
  - a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - b. Akte Kelahiran (KK) dan atau Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah.
  - c. Surat Kawin/Akte Nikah bagi yang telah menikah.
- 3) Paspor RI yang lama bagi pemohon penggantian paspor RI.
- 4) Rekomendasi tertulis dari atasan atau pimpinan bagi mereka yang bekerja sebagai PNS, Karyawan BUMN, TNI/Polri atau Karyawan.
- 5) Pemohon melakukan pembayaran sesuai ketentuan yang berlaku (Peraturan Pemerintahan No. 38 Tahun 2009 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI).

#### IV.2.3. Biaya

Biaya pembuatan passport sesuai dengan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dengan uraian sebagai berikut :

- 1) Paspor biasa 48 halaman untuk WNI/orang Perbuku Rp. 200.000,-
- 2) Paspor biasa 48 hlm pengganti yang hilang / rusak yang masih berlaku disebabkan karena kelalaian Perbuku Rp. 400.000,-
- 3) Paspor biasa 48 hlm pengganti yang hilang / rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam per buku Rp. 400.000,-
- 4) Paspor biasa 24 hlm untuk WNI/orang per buku Rp. 50.000,-
- 5) Paspor biasa 24 hlm pengganti yang hilang/rusak yang masih berlaku disebabkan karena kelalaian per buku Rp. 100.000,-
- 6) Paspor biasa 24 hlm pengganti yang hilang / rusak yang masih berlaku disebabkan karena bencana alam dan awak kapal yang kapalnya tenggelam per buku Rp. 50.000,-
- 7) Surat perjalanan laksana paspor untuk WNI Perorangan per buku Rp 40.000,-
- 8) Surat perjalanan laksana paspor untuk WNI dua orang atau lebih per buku Rp 50.000,-
- 9) Pas lintas batas perorangan per buku Rp 10.000,-
- 10) Pas lintas batas keluarga per buku Rp. 15.000,-
- 11) Jasa penggunaan teknologi system penerbitan paspor berbasis biometric per orang Rp. 55.000,-

#### IV.2.4 Alur Pelayanan Pembuatan Passport Online



Sumber : <http://www.imigrasi.go>

Berikut ini adalah Tabel mengenai jumlah Paspor yang telah diterbitkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta:

**Tabel IV.2**

**Data Statistik Pengeluaran SPRI (WNI) Sesuai Maksud Keberangkatannya**

**Periode bulan Januari-Mei 2014**

No	Bulan	48 Halaman		24 Halaman		Jumlah
		Umum	TKI	Umum	TKI	
1	Januari	3882	0	16	20	3.918
2	Februari	3865	0	4	13	3882
3	Maret	4139	0	7	56	4.202
4	April	3788	0	19	23	3.830
5	Mei	3239	0	52	118	3409
<b>Jumlah</b>		<b>18913</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>230</b>	<b>19.241</b>

*Sumber: Olah data Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta*

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **V.1 Analisis Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014.**

penilaian masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan pada saat mengurus paspor terkhusus secara online. Yakni ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan publik mulai dari Keberwujudan (Tangibel), ketanggapan petugas layanan (Responseveness), kehandalan petugas layanan (Realibility), jaminan (Assurance) serta empati petugas layanan (Empathy). Bahwa secara umum untuk kualitas pelayanan aparatur pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta dalam memberikan pelayanan dinyatakan sudah baik. Dan berikut indeks parameter penilaiannya;

**Tabel V.1**

**Indeks Parameter Kualitas Pelayanan Paspor Online Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014**

<b>Kualitas Pelayanan</b>		
<b>DIMENSI</b>	<b>INDEKS</b>	<b>INDEKS</b>
<i>Tangible</i> (Berwujud)	Baik	4,06
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Sangat Baik	4,31
<i>Responsiviness</i> (Respon/Ketanggapan)	Baik	4,11
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Sangat Baik	4,6
<i>Empathy</i> (Empati)	Baik	3,97
<b>Indeks Parameter</b>		<b>4,21</b>
<b>Kategori Nilai Indeks</b>		<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Diolah dari data kuesioner;2014*

Berdasarkan tabel V.1 diatas tentang peringkat Indeks Kualitas Pelayanan aparatur pemerintah (pegawai Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta) bahwa kualitas pelayanan sudah sangat baik yakni dengan skor nilai 4,21. Sedangkan jika lebih dirinci kembali bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang mendapat skor nilai tertinggi adalah dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan nilai 4,60 (sangat baik), kemudian Kehandalan (*Realibility*) dengan skor nilai 4,31 (Sangat Baik), disusul dengan *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) dengan skor nilai 4,11 (Baik), dan *Tangible* (Berwujud) dengan skor nilai 4,06 (Baik), serta *Empathy* (Empati) dengan skor nilai 3,97 (Baik).

### **V.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Lelayanan Pembuatan Paspor Online Kantor**

#### **Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta**

Berikut peneliti akan membahas yang terkait dengan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta terrkhusus dalam pembuatan paspor secara online dengan memakai teori yang dikemukakan oleh Kristiadi (1998 : 135) yakni faktor organisasi, faktor sumber daya manusia dan faktor sistem pelayanan itu sendiri.

#### **V.I Organisasi**

pada pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan bahwa pegawai Kantor Imigrasi telah memiliki kejelasan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang dan telah berkerja dengan penuh tanggung jawab serta secara profesional maka hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan terutama berpengaruh pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), oleh karena semakin jelas pembagian

tugas dan fungsi pegawai maka secara tidak langsung akan berpengaruh pada kecepatan pegawai dalam melayani.

### V.2 Sumber Daya Manusia

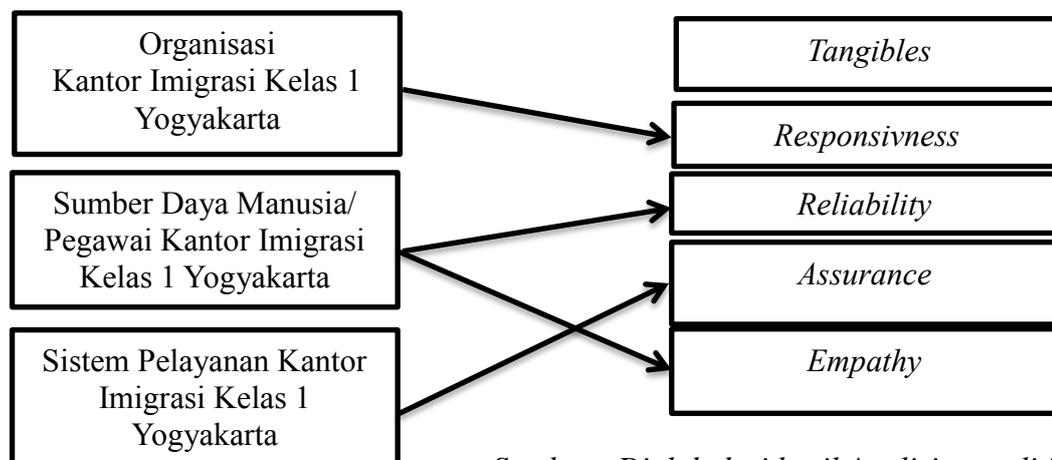
Faktor Sumber Daya Manusia (SDM), pada variabel ini menurut analisa peneliti dan temuan di lapangan adalah variabel yang sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas layanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta terutama pada dimensi Empaty (*Empathy*) dimana pada dimensi ini mendapat penilaian terendah dari masyarakat, yakni pada aspek keramahan petugas, kesopanan petugas, dan sikap diskriminatif petugas. Menurut peneliti pendidikan tinggi yang dimiliki seseorang dalam hal ini pegawai tidak menjamin kualitas pelayanan baik, jika di lihat dari segi empathynya. Selain itu faktor SDM juga berpengaruh pada variabel Keandalan terutama pada dimensi kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, menurut peneliti semakin tinggi pendidikan seseorang (pegawai) dan semakin banyak pula pelatihan yang didapat terkait dengan bidang kerjanya maka semakin tinggi pula kemampuan pegawai tersebut dalam menggunakan alat bantu, dalam hal ini yang berkaitan dengan pelayanan paspor online seperti komputer, jaringan internet dan lain-lain.

### V.3 Sistem Pelayanan

pada variabel ini juga tidak kalah besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kita ketahui bahwa SDM yang mumpuni tapi tidak disertai dengan sistem yang baik maka tidak akan maksimal dan sebaliknya. Pada penelitian ini sistem pelayanan yang diterapkan di kantor Imigrasi kelas 1 yogyakarta sudah baik seperti pada kejelasan informasi tentang pelayanan, perlindungan atau legalitas produk layanan. Hal ini sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan terutama pada dimensi Jamninan (*Assurance*), artinya dengan sistem online maka Kantor Imigrasi menjamin mulai dari ketepatan waktu, kesesuaian biaya dan bahkan menjamin legalitas paspor yang telah dicetak. Selain itu faktor sistem pelayanan juga dapat mempengaruhi dimensi keberwujudan (*Tangibel*) terutama pada kemudahan dalam proses pelayanan.

Gambar V.1

Pengaruh Faktor Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan



Sumber : Diolah dari hasil Analisis peneliti 2014

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### VI.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelum dapat ditarik sebuah kesimpulan mengenai kualitas layanan Kantor Imigrasi dalam pembuatan Paspor berbasis E-government tahun 2014 yaitu sebagai berikut;

1. Secara umum Aparatur Pemerintah (Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan paspor secara online sudah **“Sangat Baik”** yang ditunjukkan dengan skala indeks **4,21** dari nilai tertinggi 5,00. Dalam melihat kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta peneliti menggunakan 5 variabel (Keberwujudan, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empaty) Dan peneliti menemukan bahwa variabel yang mendapat penilaian terendah oleh masyarakat adalah pada variabel Empathy (empati) dengan skor nilai **3,97** meskipun dengan kategori **“Baik”**. Sedangkan variabel yang mendapat nilai tertinggi adalah pada variabel Assurance (jaminan) dengan skor nilai **4,60** dengan kategori **“Sangat Baik”**. Kemudian variabel *Reliability* (Keandalan) dengan skor nilai 4,31 kategori **Sangat Baik**, *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) dengan skor nilai 4,11 dengan kategori **“Baik”**, dan variabel *Tangible* (Berwujud) dengan skor nilai 4,06 kategori **“Baik”**.
2. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas Kantor Imigrasi kelas 1 Yogyakarta dipengaruhi oleh 3 faktor utama yakni faktor Organisasi, Aparatur pemerintah (SDM), dan Sistem pelayanan itu sendiri yang masing-masing memiliki pengaruh dengan tingkat pengaruh yang berbeda. Adapun aspek yang cukup berpengaruh adalah pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM) yakni cukup signifikan pengaruhnya terhadap dimensi empathy, seperti keramahan petugas, kesopanan dan kesantunan petugas, serta sikap diskriminatif petugas dalam melayani.

#### VI.2 Saran

1. Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Sebaiknya lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama pada dimensi Empati yakni tentang keramahan, kesopanan dan tindakan diskriminatif dalam melayani. Hal ini mengingat bahwa penilaian masyarakat pengguna layanan pembuatan paspor online terhadap dimensi ini adalah rendah dibanding dimensi yang lain yakni 3,97
2. Mengingat luasnya wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta yakni mencakup 5 Kabupaten/Kota dan semakin tingginya permintaan Pasport baik masyarakat lokal maupun luar negeri, diharapkan Kantor Imigrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam hal kenyamanan masyarakat (ruang tunggu di perluas).
3. Diharapkan Kantor Imigrasi dalam kerjasama dengan pihak Bank BNI dalam pembayaran lebih ditingkatkan lagi dalam hal koordinasinya, atau bahkan Bank BNI dapat membuka stand di dekat lokasi Kantor Imigrasi, agar dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran tanpa bolak-balik jika terjadi gangguan jaringan.
4. Agar tidak terjadi penumpukan jumlah antrian diharapkan kantor imigrasi dapat menambah jumlah loket masing-masing proses pelayanan minimal 1 loket lagi seperti loket pemberkasan, loket wawancara, loket pemotretan

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku:

- Azizy, Ahmad Qodari Abdillah, *Change Management dalam Reformasi Birokrasi*, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Bernandus, *Analisis Kebijakan Publik Dalam Proses Pengambilan Keputusan*, Jakarta: Amelia Press, 2007.
- Djaenuri, H.M. Aries, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, IIP Press, 2002,.
- Gaspersz, Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 1974,
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Pubklik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Holmes, Douglas, *E-Gov: e-Bussiness Strategies for Government*. London : Nicholas Brealey Publishing, 2001.
- Indrajit, Richardus Eko, *E-Government in action*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- J. Kristiadi, dkk. *Pemberdayaan Birokrasi Dalam Pembangunan*, Jakarta. Gramedia, Pustaka Harapan, 1998.
- Kumorotomo, Wahyudi, “*Pengembangan e-Government untuk. Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan E-Procurement di Pemkot Surabaya*”, *Konferensi Administrasi Negara*, Yogyakarta, 2008
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, . 2008.
- Miftah, Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995.
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif, cetakan ke-1*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Mustopadidjaja AR, *Manajemen Proses Kebijakan Publik*. Jakarta: LAN RI dan Duta Pertiwi Foundation, 2003.

- Nasehudin, Syatori Toto, Gozali Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012.
- Nugroho, Agung, *Implementasi Kebijakan Desentralisasi*, Surabaya: Universitas Narotama, (bahan kuliah), 2014.
- Prajudi, dmosudidjo, S., *Administrasi dan Manajemen Umum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1992.
- Ratminto, Winarsih Septi, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Satori, Djam'an, Komariah Aan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006
- Sinambela, L.P. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan. Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Cetakan ke-3, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, cetakan ke-21, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Supranto, Johaners, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi Kedua, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Suranto, *Kualitas Pelayanan Publik: Telaah Faktor-Faktor Determinan*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: V. Visitama Jogjakarta, 2013.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2005.
- Tayibnapis, Burhanudin, *Administrasi Kepegawaian ; Suatu Tinjauan Analitik*. Jakarta : Pradnya Paramita, 1993.
- Yunus, Sabari, *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

## **Tesis**

- Ristian, Andre. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat Terpencil (studi kasus pada orang lom di Kabupaten Bangka tahun 2012-2013)*, Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2014.

## **Jurnal/ Artikel**

- Ambar Sari Dewi, *The Role of Local e-Government in Bureaucratic Reform in Terong, Bantul District, Yogyakarta Province, Indonesia. Internetworking Indonesia Journal, Vol.3/No.2 (2011)*
- Achmad Habibullah, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government” Tahun 2010, Volume 23, Nomor 3 Hal: 187-195*
- Dwi Wahyu Prasetyono & Putu Aditya Ferdian Ariawantara, *Kebijakan Politik Electronic Government, Pelayanan Publik Atau Kepentingan Politis? (Studi Deskriptif Implementasi E-KTP di Kota Surabaya)” Governance Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.3, No.1, April 2012:12-23*
- Habibullah, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government, (Jurnal) Volume 23 No. 3, Juli–September 2010.*
- Sahuri, *Membangun Kepercayaan Publik melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 9, Nomor 1, Januari 2009: 52 – 64*
- Junaidi, *Dukungan e-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah Di Indonesia”. Jurnal Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011 LAB-ANE FISIP Untirta.*
- Rahayu dkk, *“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I emarang”. Jurnal Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2010.*
- Erick S. Holle, *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service” Jurnal 2011.*
- Woro Astuti Yuni Sri, *“Peluang Dan Tantangan Penerapan E-Governance Dalam, Konteks Otonomi Daerah” Jurnal 2013.*

Purwandani Sri dkk, “*Analisis Penerapan Electronic Government Di Kabupaten Pati*” Jurnal Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro 2011.

Warsito, Utomo, *Peranan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah, Bandung*: dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, volume 1. 1997.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik

### **Website/ Internet**

Bonham, G. M., Seifert, J. W., dan Thorson, S. J. (2003). *The transformational potential of e-government: the role of political leadership*, dalam

<http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm>, diakses pada 5 Mei 2014

<http://koran.tempo.co/konten/2012/04/27/272396/Pelayanan-Kantor-Imigrasi-Yogyakarta-Paling-Buruk>, 27 April 2012 (diakses pada 5 Mei 2014)

<http://birokrasi.kompasiana.com/2013/12/05/reformasi-birokrasi-imigrasi-yogyakarta-sukses-menerapkan-613938.html> (diakses pada 28 mei 2014)

<http://imigrasijogja.org/questions>, (diakses pada 28 Mei 2014)