

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Konsep Teori

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

1. Kualitas

Menurut *American Society For Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Lupiyoadi (2001:158).

Menurut Goeth dan Davis dalam Tjiptono (2012:51) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut Davis dalam Nasution (2015:2) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Tjiptono (2004:2) menyatakan bahwa “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (2006:200) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.

- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan *partner* dengan orang lainnya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Poerwadarwinta dalam Hardiansyah (2011:11).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: “Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyedia fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.

Menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2013 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Selvi Rianti, Zaili Rusli & Febri Yuliani. 2019).

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. (Herluinus A. Deda & Willy Tri Hardianto. 2018).

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Annisa Azzahra Handriati, Sunaryo & Vembri Noor Helia. 2015).

Menurut Ratminto dan Winarsih (2007:4-5) Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa 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 upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa 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 pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut parasuraman dkk dalam Samosir (2005:28) Kualitas Pelayanan Publik adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Menurut Ibrahim (2008:22) Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia

proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Lovelock dalam Tjiptono (2000:59) mengatakan kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan kaitannya dengan pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003:36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Pelayanan berkualitas merupakan suatu kondisi yang memperlihatkan adanya kesesuaian antara layanan yang diharapkan pengguna jasa (*expected service*) dan layanan yang secara nyata diterima oleh pengguna jasa (*perceived service*). Kesesuaian antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima pengguna jasa merupakan kunci fundamental bagi terwujudnya kepuasan pengguna. (Hildawati. 2021).

Menurut Hardiansyah (2011:11) Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Dalam hal pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu:

- a. Penyelenggara negara/pemerintah.
- b. Penyelenggara perekonomian dan pembangunan.
- c. Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.
- d. Badan usaha/badan hukum yang bekerja sama dan dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.
- e. Masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat ukuran yang dibakukan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan yang disebut juga dengan standar pelayanan. Standar Pelayanan menurut Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian.

3. Biaya pelayanan.
4. Produk pelayanan.
5. Sarana dan prasarana.
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

a. *Tangible* (Berwujud)

Merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemampuan para pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kejelasan mengenai ketepatan waktu serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran dalam melakukan pelayanan.

e. *Empathy* (Empati)

Adanya kemampuan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dalam melakukan pelayanan.

4. Paspor

1. Definisi Paspor

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 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 (passport).

Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tanda tangan 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 tanda tangan dan stempelnya. Dengan kemajuan teknologi, saat ini beberapa negara telah mengeluarkan *e-passport* atau paspor elektronik 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. Di halaman pertama paspor

RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut: “Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya.”

Pada umumnya paspor Indonesia, berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

2. Jenis-Jenis Paspor

Ada beberapa jenis paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda yaitu:

- a. Paspor Umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- b. Paspor Kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Kementrian Luar Negeri.
- c. Paspor Diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Kementrian Luar Negeri.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penggunaan konsep konsep teori dalam penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan tentang konsep yang akan dioperasionalkan di lapangan sebagaimana tujuan penelitian yang dilakukan seperti:

1. Analisis

Yang dimaksudkan dengan analisis dalam penelitian ini adalah kajian yang lebih mendalam yang dihubungkan dengan konsep teori tentang kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

2. Kualitas

Yang dimaksudkan dengan kualitas adalah tindakan atau kemampuan karyawan dalam suatu instansi untuk memenuhi segala sesuatu yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

3. Pelayanan

Yang dimaksudkan dengan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

4. Paspor

Yang dimaksud dengan paspor dalam penelitian ini adalah dokumen milik negara dan harus dilakukan penggantian setelah paspor tersebut habis masa berlakunya jika sudah diperlukan untuk bepergian ke luar negeri yang pengurusannya dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

5. Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor

Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor dalam penelitian ini adalah bentuk totalitas pelayanan dalam

melayani masyarakat yang hendak melakukan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai secara maksimal.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46-47) bahwa untuk melihat kualitas pelayanan, diteliti melalui indikator sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)

Yaitu kemampuan pegawai dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Tangible dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator:

- a. Terdapatnya kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan.
- b. Terdapatnya kenyamanan proses layanan tempat dalam melakukan pelayanan.
- c. Adanya ketersediaan fasilitas tempat pelayanan saat pemohon berada di ruang tunggu.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Reliability dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator:

- a. Adanya kecakapan pegawai di dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan baik melalui M-Paspor maupun Walk-In.
- b. Adanya keahlian pegawai dalam menggunakan sistem layanan elektronik dalam proses pelayanan.
- c. Terdapatnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses layanan yang berpedoman pada SOP.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu suatu kemauan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pemohon dengan menyampaikan informasi yang jelas.

Responsiveness dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator:

- a. Adanya kemampuan pegawai dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Adanya pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- c. Adanya pegawai merespon setiap keluhan pemohon yang melakukan pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pemohon. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Assurance dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator:

- a. Adanya pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- b. Adanya pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- c. Adanya pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon dengan berupaya memahami keinginan pemohon.

Empathy dalam penelitian ini dapat dilihat melalui sub indikator:

- a. Terdapatnya pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
- b. Adanya pegawai mendahulukan kepentingan pemohon.
- c. Adanya pegawai memahami kebutuhan pemohon secara spesifik

Dari segi indikator dan sub indikator diatas, maka penulis memberikan penjelasan sebagai berikut:

- 1. Sangat Baik diberi skor : 5
- 2. Baik diberi skor : 4
- 3. Cukup Baik diberi skor : 3
- 4. Kurang Baik diberi skor : 2
- 5. Tidak Baik diberi skor : 1