

EFEKTIFITAS PENERAPAN *E-SERVICE* DALAM PROSES PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR

(Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MUHAMMAD RIZKY RIZALDY AYOMI

NIM. 135030100111048



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

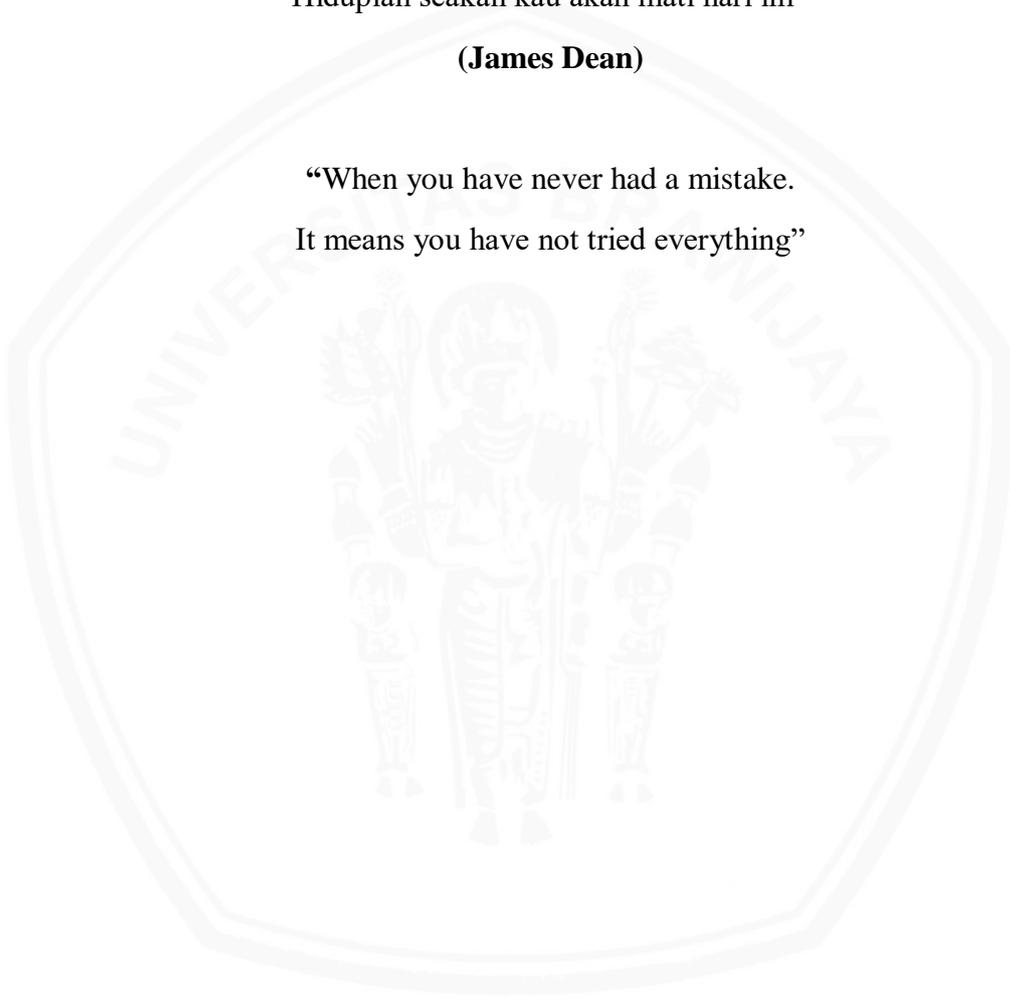
“Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya.

Hiduplah seakan kau akan mati hari ini”

(James Dean)

“When you have never had a mistake.

It means you have not tried everything”



TANDA PERSETUJUAN

Judul : Efektivitas Penerapan *E-Service* dalam Proses Pelayanan
Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I
Malang)

Disusun Oleh : Muhammad Rizky Rizaldy Ayomi

NIM : 135030100111048

Fakultas : Ilmu Administrasi

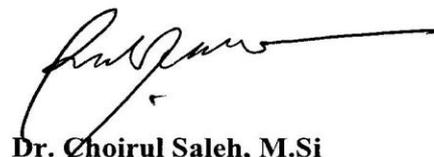
Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 26 November 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Choirul Saleh, M.Si

NIP. 19600112 198701 1 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

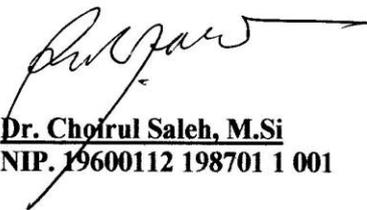
- Hari : Selasa
- Tanggal : 18 Desember 2018
- Waktu : 10.00 - 11.00 WIB
- Skripsi Atas Nama : Muhammad Rizky Rizaldy Ayomi
- Judul : Efektivitas Penerapan *E-service* dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota


Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1 001


Dr. Mochamad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

Anggota


Dr. Ainul Hayat. S.Pd., M.Si
NIP. 19730713 200604 1 001



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 17 Desember 2018

Mahasiswa



Muhammad Rizky Rizaldy Ayomi
NIM. 135030100111048

RINGKASAN

Muhammad Rizky Rizaldy Ayomi, 2018. **Efektivitas Penerapan *E-Service* dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)**, Pembimbing: Dr. Choirul Saleh, M.Si.

Penelitian dengan judul Efektivitas Penerapan *E-Service* dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang) ini memiliki tujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y).

Jenis Penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan jenis pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dan analisis statistik inferensial. Dengan menggunakan program *SPSS for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kualitas Pelayanan (X) hasilnya menunjukkan bahwa variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) berpengaruh signifikan terhadap variabel Efektifitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hal tersebut Kantor Imigrasi dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga efektivitas pelayanan yang di laksanakan pada pemohon paspor dapat dijaga ataupun di tingkatkan, mengingat kedepannya kualitas pelayanan dapat meningkatkan efektivias pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

SUMMARY

Muhammad Rizky Rizaldy Ayomi, 2018. **The E-Service Application Effectiveness of Passport Publication (study on the Immigration Office grade I Malang)**, Advisor: Dr. Choirul Saleh, M.Si.

The research entitled the effectiveness of the application of E-Service in the process of Passport Services (study on the Immigration Office grade I Malang) aims to explain the influence of the variable quality of service (X) against the effectiveness of service (Y)

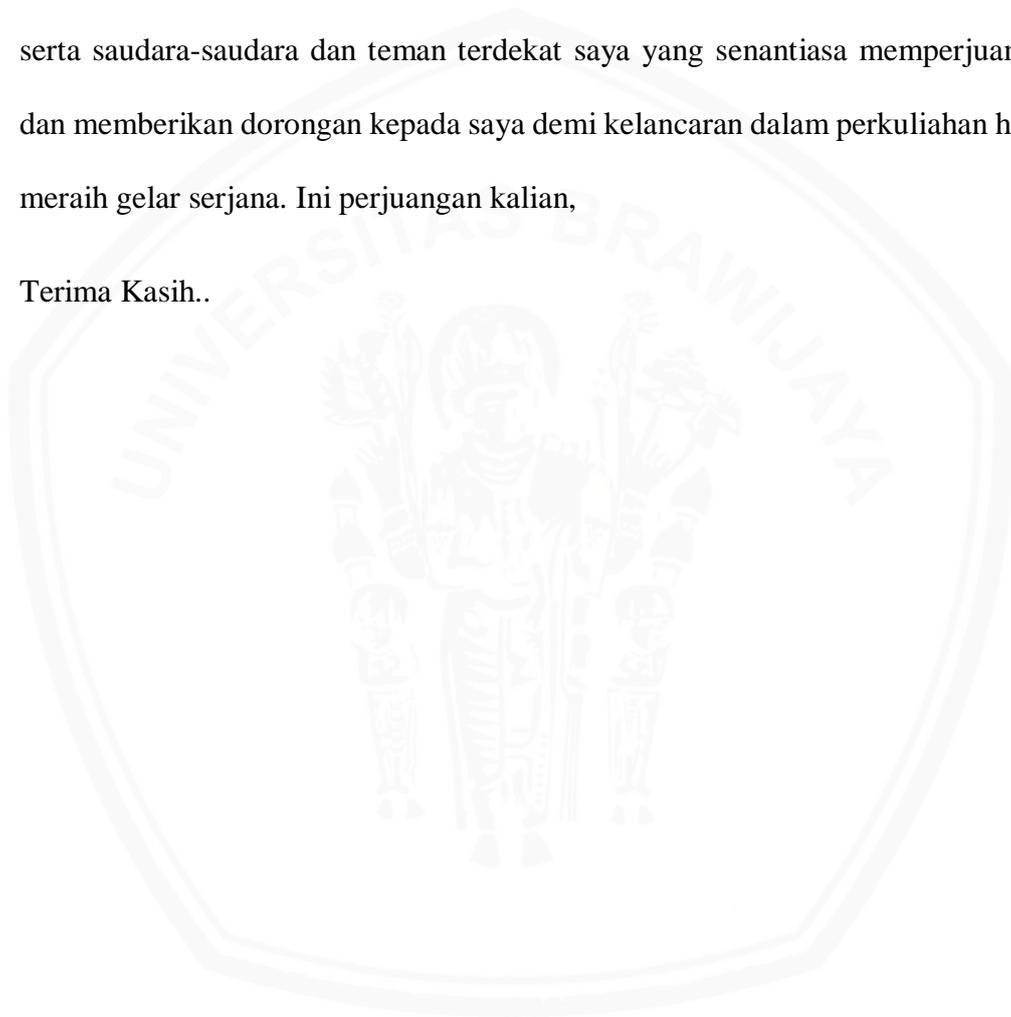
This type of research is explanatory research using a quantitative approach, data collection techniques is used by distributing questionnaires to 100 respondents who are passport applicants at the Immigration Office grade I Malang. Analysis of the data in this research using multiple linear regression and inferential statistical analysis. By using the SPSS for Windows program.

Based on the results on of the research, the Service Quality variable (X) the results show that the Tangible (X_1), Reliabilty (X_2), Responsiveness (X_3), Assurance (X_4), and Emphaty (X_5) variables, significantly influence the Service Effectiveness variable (Y). Based on the results The Immigration Office can maintain and improve the quality of service so that the effectiveness of services that implemented for passport applicants can be maintained or increased. Considering that in the future, service quality can improve the effectiveness process of passport services at the Immigration Office grade I Malang.

Halaman Persembahan

Sebuah karya ini saya persembahkan untuk keluarga kecil saya. Bapak R. Weldy Budi Wijayanto (Alm), Ibu Yuli Hartati, Kakak saya Muhammad Octarry Prayudhi, serta saudara-saudara dan teman terdekat saya yang senantiasa memperjuangkan dan memberikan dorongan kepada saya demi kelancaran dalam perkuliahan hingga meraih gelar serjana. Ini perjuangan kalian,

Terima Kasih..



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Efektivitas Penerapan *E-Service* dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak akan mencapai hasil yang baik tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberikan semangat serta dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.

5. Seluruh Dosen jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis selama kegiatan perkuliahan.
6. Keluarga kecil saya, Alm. Bapak R. Weldy Budi Wijayanto, Ibu Yuli Hartati dan Muhammad Octarry Prayudhi yang senantiasa memberikan bantuan, dorongan, serta do'a yang tak henti dipanjatkan demi kelancara penulis dalam meraih gelar sarjana
7. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang, beserta semua jajaran khususnya Bapak Eko Raharjo, Bapak Donny, Mas Iwan, Om Rosul, Pak Ragil, dan seluruh pegawai yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu serta mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Orang terdekat saya, Dwi Indah Fajarwati dan teman-teman dekat saya Muhammad Alif Kautsar (Alm.), Iwan, Gelar, Yahya, Bogel, Wawan, Afif, Rama, Arif, serta Lambe Turah FC, Teman Kontrakan J212. Terimakasih telah memberikan dorongan, masukan serta motivasi disaat penulis menyusun skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti baik dalam proses perkuliahan, hingga penelitian dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik dalam hal teknis maupun substansi materinya. Untuk itu diharapkan adanya saran dan kritik yang membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini.

Kiranya karya tulis ini dapat memberikan manfaat keilmuan bagi rekan-rekan yang sedang berjuang dalam menyelesaikan skripsinya.

Malang, 10 Desember 2018

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
RINGKASAN.....	iv
<i>SUMMARY</i>	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Administrasi Publik.....	10
2.1.1 Definisi Administrasi Publik.....	10
2.1.2 Paradigma Administrasi Publik.....	11
2.2 Teori Efektivitas.....	16
2.2.1 Definisi Efektivitas.....	16
2.2.2 Konsep Efektivitas Pelayanan.....	26
2.3 Pelayanan Publik.....	31
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	31
2.3.2 Unsur-unsur Pokok Pelayanan Publik.....	34
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	35
2.3.4 Standar Pelayanan Publik.....	37
2.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	41
2.3.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	44
2.4 <i>E-Government</i>	47

2.5	<i>E-Service</i>	53
2.6	Kerangka Pemikiran.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....		58
3.1	Jenis Penelitian.....	58
3.2	Lokasi Penelitian.....	58
3.3	Variabel Penelitian.....	59
3.4	Definisi Konseptual.....	60
3.5	Definisi Operasional.....	61
3.6	Skala Pengukuran.....	64
3.7	Populasi dan Sampel.....	64
3.7.1	Populasi.....	64
3.7.2	Sampel.....	65
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.9	Uji Instrumen Penelitian.....	67
3.9.1	Uji Validitas.....	68
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	69
3.10	Uji Asumsi Klasik.....	70
3.11	Teknik Analisis Data.....	70
3.11.1	Regresi Linier Berganda.....	70
3.11.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	72
3.11.3	Uji F.....	73
3.11.4	Uji t.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		76
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	76
4.1.1	Profile Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	76
4.1.2	Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	78
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	79
4.2	Karakteristik Responden.....	80
4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	81
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
4.3	Frekuensi Jawaban Responden.....	83
4.3.1	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangible</i> (X_1).....	83
4.3.2	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> (X_2).....	85
4.3.3	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3).....	86
4.3.4	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> (X_4).....	87
4.3.5	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i> (X_5).....	90
4.3.6	Distribusi Frekuensi Variabel Efektivitas Pelayanan (Y).....	91
4.4	Uji Instrumen Penelitian.....	96
4.4.1	Uji Validitas.....	97
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	99

4.5	Asumsi-asumsi Klasik Regresi.....	100
4.5.1	Uji Normalitas.....	100
4.5.2	Uji Autokorelasi.....	101
4.5.3	Uji Multikolinieritas.....	104
4.5.4	Uji Heterokedastisitas.....	107
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	107
4.6.1	Persamaan Regresi.....	108
4.6.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	110
4.6.3	Uji F.....	111
4.6.4	Uji t.....	112
4.7	Pembahasan.....	114
4.7.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas <i>E-service</i> pada Kantor Imigrasi Kelas Malang.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		120
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....		123
LAMPIRAN.....		125

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Item.....	62
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Tangible</i> (X_1).....	82
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> (X_2).....	84
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3).....	86
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> (X_4).....	87
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Emphaty</i> (X_5).....	89
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Efektivitas Pelayanan (Y).....	91
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel.....	97
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel.....	99
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	100
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	103
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	104
Tabel 4.14 Persamaan Regresi.....	107
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	109
Tabel 4.16 Uji F/Serempak.....	110
Tabel 4.17 Hasil Uji t / Parsial.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Alur Antrian Online.....	5
Gambar 2.1 Hubungan Efektivitas.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang.....	79
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	106



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya di lakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, dimana pelayanan tersebut identik dengan antrian yang sangat panjang dan juga mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal karena memakan waktu yang cukup lama. Permasalahan pelayanan publik tersebut menuntut adanya transformasi, dari *traditional government* yang identik dengan *paper based administration* yang mulai di tinggalkan dan *electronic government (e-Government)* menjadi semakin berperan penting bagi pemerintahan untuk mengambil sebuah keputusan.

Di Negara-negara berkembang seperti Indonesia ini dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada Negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, sehingga persoalan yang sering di kritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah “kualitas pelayanan” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Salah satu yang menjadi permasalahan belakangan ini adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar mereka mendapatkan pelayanan yang baik untuk menunjang kelangsungan hidup. Karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia bahkan untuk saat ini. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan publik yang wajib diberikan pemerintah adalah pelayanan yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif. Hal ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan rakyat terhadap pemerintah.

Pada saat ini dalam praktek pelayanan publik masih ditemukan adanya pelayanan yang diwarnai oleh pelayanan yang sulit diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus melakukan perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Indonesia, dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan publik yang belum dirasakan oleh masyarakat. Dengan adanya praktek-praktek oknum aparat yang melakukan penyalahgunaan wewenang dan panjangnya birokrasi pelayanan di Indonesia, maka dapat berdampak pada turunnya kepercayaan publik (*trust*) masyarakat dan citra pemerintahan dimata masyarakat.

Birokrasi yang tidak efisien dan efektif pada pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu menjadi permasalahan dan dianggap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tepat serta sangat

merugikan masyarakat sebagai konsumennya. Hal tersebut tentunya sangat memerlukan perhatian yang besar dari pemerintah. Seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu bukan mempersulit, tetapi memudahkan bagi setiap masyarakat. Pemerintah yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak dapat terselenggara dengan baik.

Terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Imigrasi menganggap perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membantu memfasilitasi terhadap harapan tersebut di atas.

Kemajuan dibidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi-instansi pemerintahan maupun perkantoran melakukan interaksi dengan konsumen melalui komputer dan jaringan internet. Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan semakin pesat, sehingga banyak instansi pemerintahan yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal. Salah satu perkembangan yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan sistem yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara efisien, cepat, dan valid, selain itu juga mudah dalam pengolahan data dan juga mudah dalam pencarian data saat diperlukan. Penerapan teknologi informasi dalam kegiatan suatu organisasi merupakan hal yang

tidak dapat dihindarkan untuk mendukung tujuan dan meningkatkan produktivitas organisasi tersebut. Salah satu faktor yang menuntut penerapan teknologi informasi adalah adanya kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini dan terintegrasi. Sebuah instansi yang ingin berkembang dan mencapai sukses dalam hal pelayanan harus mengikuti era informasi dengan menggunakan alat pendukung pengolahan data berbasis internet.

Berangkat dari pemikiran tersebut, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan suatu upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, terhadap keluhan masyarakat sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan masyarakat dan menjadi prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003 dalam hal Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Maka Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia dalam mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah, melalui upaya pembenahan sistem pelayanan keimigrasian yang lebih responsive dan diterima oleh masyarakat. Terkait hal tersebut pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang sudah mulai menerapkan program *e-service* berupa Layanan Antrian Paspor *Online*, dan juga berupa pengambilan data pemohon paspor yang menggunakan sistem Online. Hal ini dilakukan guna memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan pembuatan paspor agar menjadi lebih efektif dan tidak membuang-buang waktu.

Tujuan dari adanya program Layanan Antrian Paspor *Online* ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dalam proses pembuatan paspor, dari yang dulunya menggunakan sistem Manual/*Walk-in*/Datang Langsung sekarang dapat menggunakan layanan yang bisa diakses menggunakan jaringan internet. Sehingga memudahkan pemohon mendapatkan waktu pasti, untuk melakukan kegiatan pembuatan paspor.

SKEMA ALUR ANTRIAN ONLINE



Gambar 1.1 Skema Alur Antrian Online
Sumber: Imgrasi.go.id (2017)

Program *e-service* yang diterapkan pada Kantor Imigrasi kelas I Malang sesuai dengan pengertian *e-service* yang dikemukakan Rowley (2006) yaitu perbuatan, usaha atau pertunjukan pengiriman yang di mediasi oleh teknologi informasi/internet. *E-service* meliputi unsur pelayanan, dan bantuan pelanggan. Pengertian ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia

layanan dan warga Negara sebagai penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik/*e-service*. Internet adalah saluran utama dari *e-service*.

Seperti apa yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengambil studi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang, dalam menerapkan program *e-service*. Dalam usaha meningkatkan pelayanan proses pengurusan paspor dapat tercapai dengan baik dan efektif. Upaya tersebut bertumpu kepada peningkatan sistem pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan dengan mengubah sistem pelayanan dan pengurusan paspor yang bersifat manual kearah penerapan sistem berbasis internet yang bersifat “*online*” diseluruh wilayah Republik Indonesia, khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

Terkait dengan hal yang telah dijelaskan penulis tertarik untuk mengadakan penilitan dan menyusun karya ilmiah skripsi dengan judul “**Efektivitas Penerapan E-Service dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka rumusan masalah yang difokuskan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas *e-service* pada kantor Imigrasi Kelas I Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-service* dalam pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu administrasi, yakni diharapkan hasil penelitian ini dapat memberi penjelasan tentang efektivitas penerapan *e-Service* dalam proses pelayanan pembuatan paspor dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai efektivitas *e-Service* dalam pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang efektivitas penyelenggaraan *e-Government* dalam proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam upaya untuk memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan dan agar terdapatnya susunan yang logis dan sistematis, maka penulisan dalam penelitian ini mengacu pada sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan secara umum mengenai latar belakang penelitian, alasan judul tersebut diambil, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menguraikan konsep-konsep teori yang akan digunakan, pendapat para ahli dan buku-buku terutama yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan metode penelitian apa yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian beserta alasannya, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pembahasan penelitian, yang meliputi gambaran lokasi penelitian, gambaran umum responden, analisis data, hasil pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Administrasi Publik

2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Istilah administrasi publik di Indonesia tidak dapat dipisahkan bahasan administrasi negara karena di tahun 1987-an publik administrasi di Indonesia diterjemahkan dengan administrasi negara atau administrasi pemerintahan (Sjamsuddin, 2006:105). Menurut Rossenbloom dalam Sjamsuddin (2006:116) menjelaskan administrasi publik sebagai pemanfaatan teori-teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan.

Administrasi publik menurut Lembaga Administrasi Negara merupakan administrasi yang mengenai negara dalam keseluruhan arti, unsur dimensi dan dinamika. Sebagaimanapun situasi dan kondisi negara maka administrasi negara akan tetap mengamban tugas untuk penyelenggaraan negara, misi perjuangan bangsa dalam bernegara, memberi pelayanan dan perhatian sebaik-baiknya kepada masyarakat, dan membuka peluang kepada masyarakat untuk berkarya dalam upaya mencapai tujuan bersama dalam bernegara ataupun untuk melakukan peran tertentu dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara.

Dari definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah perpaduan teori dan praktek oleh pemerintah dalam pencapaian tujuan bernegara dalam lingkup pemerintahan dengan titik perhatian kepada masyarakat secara luas.

2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Berdasarkan pendapat Dendhardt dalam Yudiatmaja (2003:4) mengemukakan paradigma ilmu administrasi publik yang terbagi menjadi tiga kelompok besar yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Servis* (NPS). Paradigma OPA dan NPM dianggap tidak relevan dalam menghadapi masalah-masalah yang ada di publik ini sehingga munculah paradigma NPS sebagai penyempurna paradigma sebelumnya namun tidak cukup berakhir di NPS saja, awal reformasi di tahun 1999 munculah Good Governance sebagai penyempurna paradigma NPS. Penjelasan lebih lengkap tentang paradigma administrasi publik sebagai berikut:

a. *The Old Public Administration* (OPA)

Old public administration (OPA) merupakan administrasi publik lama yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Fokus utama adalah sebagaimana mungkin untuk dapat menyediakan pelayanan publik melalui organisasi sektor publik atau pemerintahan.
- 2) Kebijakan publik dan administrasi publik dipahami sebagai tata kelola dan implementasi kebijakan yang berfokus pada alternatif terbaik.

- 3) Administrator publik hanya bertanggungjawab dalam mengimplementasikan kebijakan publik karena mereka memiliki peranan yang terbatas dalam perumusan kebijakan publik di tatanan pemerintahan.
 - 4) Administrator bertanggung jawab kepada pejabat politik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan diskresi terbatas.
 - 5) Administrator bertanggungjawab kepada pimpinan pejabat politik yang telah terpilih secara demokratis.
 - 6) Organisasi publik dalam pelaksanaan program-program publik dikontrol dengan ketat oleh pimpinan organisasi tersebut.
 - 7) Efisiensi dan rasionalitas merupakan nilai pokok yang di kejar oleh organisasi publik.
 - 8) Minimnya keterlibatan warga Negara dalam kegiatan organisasi publik karena adanya sistem tertutup
 - 9) Administrator berperan dalam pelaksanaan prinsip-prinsip *Planning, Organizing, Staffing, Dirceting, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*.
- b. *The New Public Management* (NPM)

Dalam perjalanan *old public administration* memunculkan kritikan sehingga munculah paradigam *New Public Management* (NPM). NPM merupakan paradigma yang mencoba pada prinsip-prinsip dalam sektor privat ke dalam organisasi publik. NPM mengacu pada praktek kontemporer dengan menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat pada organisasi publik. NPM melakukan pelayanan publik dengan melihat sebagai pelanggan.

c. *The New Publik Service* (NPM)

Setiap inovasi tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan, munculnya NPM yang menggantikan OPA begitu pula dengan NPM yang mendapat tentangan sehingga munculah *New Publik Service* (NPS). NPS merupakan pendekatan yang lebih menekankan pada tata kelola pemerintahan yang semestinya dengan memberikan pelayanan kepada publik bukan hanya mengarahkan. Dalam pelaksanaannya NPS menerapkan beberapa prinsip, yaitu:

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik dengan cara pandang masyarakat bukan sebagai pelanggan. Kepentingan publik adalah hasil dari dialog mengenai transfer nilai dari agresi kepentingan individu. Sehingga pelayanan publik tidak hanya untuk memberikan kebutuhan masyarakat tetapi juga untuk menciptakan kepercayaan dan kolaborasi.
- 2) Mengutamakan kepentingan umum dimana administrator publik harus dapat berkontribusi guna membangun kepentingan dan nilai bersama dengan tujuan sehingga mendapatkan solusi yang tidak hanya dapat ditentukan individual.
- 3) Kesejahteraan memiliki nilai lebih tinggi diatas kewirausahaan dimana kepentingan publik dilaksanakan oleh pelayan publik dan masyarakat berkontribusi.
- 4) Bertindak secara demokratis dengan pikiran strategis sehingga dalam kebijakan dan program akan dapat memenuhi kebutuhan publik dengan efektif serta bertanggungjawab melalui usaha dan proses secara kolektif dan kolaboratif.

- 5) Perkara akuntabilitas merupakan perkara yang mudah karena pelayanan publik harus teliti dan juga harus memperhatikan aturan dan hukum konstitusi, nilai masyarakat, norma politik, standart professional, dan kepentingan masyarakat.
- 6) Melayani masyarakat untuk membantu masyarakat mengartikulasikan dan kepentingan mereka daripada hanya berusaha mengontrol serta mengarahkan masyarakat.
- 7) Organisasi publik serta elemennya berpartisipasi guna kesuksesan jangka panjang dalam menjalankan pemerintahan dengan kolaborasi dan kepemimpinan berdasarkan penghormatan terhadap masyarakat

d. *Good Governance*

Good Governance muncul guna menggantikan paradigma NPS. *Good Governance* dapat diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik dan hal ini tertera pada UU Nomor 32 Tahun 2004 dalam pasal 27 ayat (2) yang berbunyi “melaksanakan prinsip tata pemerintahan yang bersih dan baik”. Terdapat tiga model tata pemerintahan yang baik menurut *United Nation Development Program* (UNDP) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2003:5) yaitu:

- 1) *Political Governance* yang mengacu pada proses pembuatan keputusan guna merumuskan kebijakan.
- 2) *Economic Governance* yang meliputi proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi terhadap kekayaan, properti, dan kualitas hidup.
- 3) *Administrative Governance* yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan.

Selanjutnya prinsip-prinsip pemerintahan yang baik menurut UNDP adalah Partisipasi, Aturan Hukum, Transparasi, Responsif, Berorientasi Konsensus, Berkeadilan, Efektivitas dan Efisien, Akuntabilitas, Bervisi strategis, dan Saling keterkaitan.

Selain itu *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (UN-ESCAP) menjelaskan bahwa terdapat delapan prinsip yang dimiliki pemerintahan yang baik, yaitu partisipasi, supremasi hukum, transparasi, kepedulian, berorientasi consensus, kewajaran dan inklusivitas, efektif dan efisiensi, serta akuntabilitas. Sedangkan menurut Azizy (2007:29) terdapat empat belas nilai dalam prinsip tata pemerintahan yang baik, yaitu Wawasan ke depan, Keterbukaan dan Transparasi, Partisipasi masyarakat, Tanggung jawab, Supremasi hokum, Demokrasi, Profesionalisme dan kompetensi, Responsif, Keefisiensi dan keefektifan, Desentralisasi, Kemitraan dengan dunia swasta dan masyarakat, Komitmen pada pengurangan kesenjangan, Komitmen pada perlindungan lingkungan hidup, Komitmen pada pasar fair.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa paradigma administrasi publik dalam perkembangannya selalu mengalami penyempurnaan berkat tuntutan dan kebutuhan dalam pencapaian tujuan bernegara. Paradigma baru yang muncul menggantikan paradigma lama agar sesuai dengan keadaan lingkungan karena kebutuhan masyarakat juga mengalami perkembangan seiring perkembangan zaman, setelah OPA, NPM, NPS yang telah dijabarkan oleh Dendhardt dan Dendhart munculah *Good Governance*. *Good Governance* sebagai

wujud pemerintahan yang memiliki tata kelola yang ideal dengan mencoba menggabungkan dari paradigma-paradigma sebelumnya.

2.2 Teori Efektivitas

2.2.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang di harapkan atau di kehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Efektif pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengeritan efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagaan, 2001:24).

Efektivitas sering muncul dalam mempelajari disiplin ilmu administrasi publik. Definisi efektivitas secara umum berarti pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam organisasi, kegiatan maupun program. Kegiatan maupun program operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran. Setiap pekerjaan yang efektif dalam program belum tentu efisien. Meskipun begitu, masih banyak orang yang belum memahami pengertian dari efektivitas, sehingga efektivitas sering diartikan sebagai perbandingan antara biaya dan hasil. Sebenarnya efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai. Efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu

yang dilaksanakan berhasil dengan baik. Efektivitas menurut Satries dalam tesisnya (2011:36) merupakan “Kesesuaian antara tujuan awal yang telah direncanakan dengan hasil akhir yang didapatkan”. Satries mendefinisikan efektivitas kesesuaian dari hubungan kedua aspek yaitu ketepatan antara aspek dari tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya dengan aspek apa yang didapat pada akhirnya. Efektivitas berarti kesesuaian tujuan dengan hasil yang didapatkan.

Menurut Pasolong (2007: 9) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam masalah istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas berarti suatu akibat yang sudah dikehendaki oleh suatu perbuatan. Sedangkan menurut Sondang dalam Othenk (2008:4) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sehingga efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada mengenai hubungan arti efektivitas dibawah ini:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Gambar 2.1 Hubungan Efektivitas

Sumber: Mahmudi, 2005

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya yang mencapai target-targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

Memperhatikan pendapat diatas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering disamakan dengan kata

efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

Efektivitas berdasarkan Sumenge (2013:2) merupakan “Hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (spending wisely)”, pernyataan tersebut menggambarkan definisi afektivitas sebagai titik acuan seberapa besar keluaran dari suatu kebijakan maupun semua aktivitas pelaksanaan kegiatan maupun program dalam mencapai tujuan yang sudah di tetapkan sebelumnya.

Berdasarkan pengertian diatas, maka pengertian efektivitas dapat dikatakan sebagai ukuran seberapa besar keberhasilan dari suatu kegiatan maupun program dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu organisasi, kegiatan dan program dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator.

1. Indikator Efektifitas

Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Oleh karena itu, dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, akan dilihat sejauh mana atau seberapa besar kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi, kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, kemampuan organisasi dalam mengambil pelajaran, baik dari kegagalan maupun keberhasilan, dan kapasitas organisasi itu untuk mengatur perubahan-perubahan yang terjadi. Steers dalam tangkilisan (2005:140-141) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

Sedangkan kriteria atau indikator dari pada efektivitas (Tangkilisan,2005:141) yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Pencapaian target: maksud pencapaian target disini diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dapat terealisasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. Kemampuan adaptasi (fleksibilitas): Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.

3. Kepuasan kerja: suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi.
4. Tanggung jawab: organisasi dapat melaksanakan mandate yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas individu para anggotanya didalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran mereka masing-masing dalam organisasi tersebut. Pendapat Gibson dalam Makmur (2008:125) indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan.

2. Efisiensi

Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya.

3. Fleksibilitas

Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktik perencanaan,

pengorganisasian, pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada.

4. Keunggulan

Kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada.

5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbarui diri sendiri.

6. Kepuasan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Indikator efektivitas merupakan jangkauan dampak dari program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi program (output) yang di hasilkan terhadap pencapaian atau saran yang telah di tentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Menurut Ivancevich (2007:21), bidang perilaku organisasi dalam efektifitas dapat dibagi menjadi tiga yaitu efektivitas individu, kelompok, dan efektivitas organisasi. Secara garis besar pendapat Ivancevich sesuai dengan pendapat Gibson dalam Satries (2010:33) bahwa efektivitas dibagi menjadi tiga antara lain:

- a. Efektifitas individu, merupakan tingkatan efektifitas yang paling dasar yang menekankan pada hasil karya individu atau anggota tertentu dari organisasi.
- b. Efektivitas kelompok yang lebih menekankan jumlah kontribusi dari semua anggotanya.

- c. Efektivitas organisasi, yang merupakan gabungan dari efektivitas individu dan efektivitas kelompok yang secara sinergis mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatnya.

Indikator efektivitas berdasarkan Gibson ada tiga. Efektivitas individu lebih menekankan pada hasil pekerjaan dari individu, efektivitas kelompok menitik beratkan kontribusi dari keseluruhan anggota organisasi dan efektivitas dari tingkatan organisasi merupakan gabungan dari keseluruhan tingkat efektivitas baik pada individu maupun kelompok. Program yang efektif menandakan keefektifan suatu organisasi..

Selanjutnya, Budiani (2007:5) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas penerapan suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Ketepatan sasaran program
- b. Sosialisasi program
- c. Tujuan program
- d. Pemantauan program

Indikator efektivitas berdasarkan budiani terdiri dari empat indikator; Indikator yang pertama adalah ketepatan sasaran program yaitu waktu dalam proses suatu program pelayanan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan atau ditetapkan sebelumnya dalam program; Kedua adalah sosialisasi program yaitu ketepatan penyedia pelayanan dalam merealisasikan suatu program yang telah dibuat, sehingga penerima layanan dapat menerima program dengan baik.;

Indikator ketiga adalah tujuan program yaitu kesesuaian antara hasil dari program layanan yang telah direncanakan dengan hasil pada saat program dilaksanakan; Indikator keempat adalah pemantauan program yaitu kegiatan atau perhatian yang dilakukan setelah penerima layanan mengikuti program yang telah dilaksanakan sebelumnya; Keempat indikator diatas masih berada pada proses pelaksanaan dan tujuan dimana aspek sumber dari program yang melaksanakan suatu kegiatan.

Indikator efektivitas program berdasarkan Martani & Lubis yang dikutip oleh Masruri (2014:55) terdiri dari tiga pendekatan antara lain:

- a. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan sasaran/tujuan (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan prganisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Efektivitas program berdasarkan Martani & Lubis yang dikutip oleh masruri bisa diukur dengan tiga indikator antara lain:

- a. Pendekatan sumber lebih kepada pemanfaatan sumber fisik maupun nonfisik yang digunakan untuk mencapai performa uang baik dalam penerapan program dalam mencapai tujuan yang diinginkan.
- b. Pendekatan proses untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal ataupun mekanisme organisasi,
- c. Pendekatan sasaran/tujuan lebih menekankan sejauhmana suatu program sesuai dengan sasaran atau tujuan, adapun indikator pendekatan sasaran antara lain adalah lingkungan, social dan ekonomi baik dari aspek sasaran.

2. Aspek-aspek Efektivitas

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010:13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

- a. Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik;
- b. Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;
- c. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan

baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif;

- d. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

Dengan demikian efektivitas mencapai sebuah hasil dan tujuan dari suatu organisasi atau program yang sebelumnya sudah ditentukan secara bersama-sama, dengan memanfaatkan segala sumber daya (manusia, anggaran) dan sarana prasarana yang tersedia atau yang dimiliki. Sesuai dengan aspek-aspek yang terdapat dalam teori efektivitas maka pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan harus memiliki upaya untuk terus meningkatkan pemberian pelayanan dengan baik.

2.2.2 Konsep Efektivitas Pelayanan

Hidayat dalam majalah Prisma menyatakan efektivitas pelayanan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapainya. Dari definisi tersebut terlihat adanya dua faktor utama yang terkandung di dalamnya, yakni adanya hasil atau akibat dan adanya tujuan yang dicapai. Adanya hasil atau akibat merupakan hasil untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1994:16) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (1987:151) efektivitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan.

Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Hasil kegiatan pegawai yang berwujud pelayanan-pelayanan disamping efisien juga dihasilkan dengan cara tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja yang efisien. Haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa efektivitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang:

- a. Efektif yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya yaitu bahwa pelayanan itu telah diolah/disusun atas dasar data, fakta, angka atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
- c. Sehat yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.
- d. Memuaskan yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, penjumlahan, penjilidan dan lain-lain.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada

akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya

keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui

sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik menurut Saefullah (1999:5) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Mengikuti defenisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang -undangan. Hakekat Pelayanan Publik antara lain:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdayaguna dan berhasil.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasi-onalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan (Erick S. Holle dalam Jurnal Sasi Vol.17 No.3 tahun 2011).

Moenir (2000) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah (jurnal ilmu administrasi 2, 2008:138):

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang. Ini menyangkut keterbukaan pihak yang melayani, seperti jika ada masalah yang dihadapi dalam pemberian pelayanan sebaiknya dikemukakan terus terang.

Sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayanan yang berkualitas.

2.3.2 Unsur-unsur Pokok Pelayanan Publik

Unsur-unsur pokok dalam pelayanan (Anggara, 2012:575) meliputi sebagai berikut:

- 1) *Strategy*, atau rencana yang dipergunakan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah di tentukan.
- 2) *Structure*, yaitu untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya struktur organisasi yang dapat dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsionalnya.
- 3) *System*, sistem informasi dalam organisasi harus dibuat sedemikian rupa, sehingga memudahkan hubungan kerja, cepat dan benar, baik sarana maupun prasarana dan disesuaikan dengan kemajuan teknologi tanpa mengurangi efektivitas dan efisiensi. Ketiga *S* tersebut merupakan *hardware* dari *seven S of me Kinsey*.
- 4) *Staff*, disini dikaitkan dalam pemilihan staf untuk mengisi organisasi, diupayakan dapat didukung oleh staf yang sesuai melalui rekrutasi yang baik.
- 5) *Style*, yaitu tingkah laku dari manajer atau gaya dalam mencapai sasaran organisasi oleh organisasi kepada para anggotanya.

Sementara menurut paparan Kajian Pustaka.com (2013) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan Barata, (2004:11), yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau costumer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu bisaanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.3.3. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Anggara, 2012:576) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

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

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan 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.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Kualitas layanan dengan berbagai indikator atau parameter yang melekat, pada akhirnya harus terintegrasi pada totalitas sistem pelayanan suatu organisasi. Kualitas layanan harus terefleksikan atau tercermin dalam setiap dokumen dan tindakan konkrit organisasi dalam rangka penyelenggaraan layanan. Integrasi dan operasionalisasi kualitas layanan dan indikator-indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan oleh organisasi, umumnya dituangkan secara resmi ke dalam standar pelayanan. Standar pelayanan berisikan panduan, pedoman, prinsip, janji dan garansi pemberian layanan yang berkualitas yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa layanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan. Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Standar pelayanan menurut Kep. MENPAN No.63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Pelaksanaan standar pelayanan publik harus memiliki tujuan yang nantinya akan dicapai, tujuan tersebut antara lain:

- a. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan
- b. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat pelanggan dengan penyedia langganannya
- c. Memberikan fokus yang jelas
- d. Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan
- e. Menjadi alat bagi pengambilan keputusan (LAN RI, 2005)

Standar pelayanan secara formal disusun oleh organisasi penyelenggara layanan. Namun demikian, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas layanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak yakni provider dan user. Standar tersebut idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan. Seperti halnya yang

beberapa waktu lalu digagas dan diwujudkan melalui citizen charter (atau kontrak layanan antara penyedia dan pengguna jasa layanan).

2.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Kualitas menurut Evans dan Lindsay dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

- 1) Jika dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (*excellent*)
- 2) Jika kualitas pelayanan yang dipandang dari sudut "*product based*", maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.

- 3) Jika dilihat dari “*user based*”, akan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan tahu tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.
- 4) Jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman meliputi 10 dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles*; keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- 2) *Reliability*; mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa) nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
- 3) *Responsiveness*; pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- 4) *Competence*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- 5) *Access*; meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.

- 6) *Courtesy*; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- 7) *Communication*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.
- 8) *Credibility*; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani.
- 9) *Ecurity*; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan-raguan pelanggan.
- 10) *Understanding The Costumer*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990 dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml yaitu:

- a) Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu: sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain-lain.
- b) Keandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.

- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d) Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e) Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

2.3.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdayaguna. Wolkins (dalam Tjiptono 2002) mengemukakan faktor-faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Faktor-faktor tersebut yaitu:

a. Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan

yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu sistem, prosedur dan metode.

b. Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi. Perbaikan pelayanan publik di Indonesia *sangat* tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah (*top down approach*). Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi dan memiliki visi masa depan menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan publik. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa kesan atas baik buruknya layanan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus-menerus melalui pendidikan dan pelatihan.

1. Struktur organisasi

Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola dan berisi tugas dan fungsi yang harus diikuti. Indikator struktur organisasi, adalah:

- a) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
- b) Kejelasan pelaksanaan tugas-tugas antar instansi;
- c) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan

2. Kemampuan Aparat

- a) Tingkat pendidikan aparat;
- b) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
- c) Kemampuan melakukan kerjasama
- d) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
- e) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
- f) Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
- g) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
- h) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan;
- i) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya

3. Sistem Layanan

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

4. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap pegawai yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan masyarakat yang dilayani. Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi.

2.4 E-Government

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, ataupun administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Sedangkan Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan e-Government sebagai berikut:

“e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arm of government” (Indrajit, 2004:2).

Di sisi lain UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan e-Government secara lebih sederhana, yaitu:

“e-Government is the application of information and communication Technology (ITC) by government agencies” (Indrajit, 2004:2)

Sementara itu, vendor perangkat lunak terkemuka, SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu:

“e-Government is a global reform movement to promote Internet use by government agencies and everyone who deals with them” (Indrajit, 2004:3)

Janet Caldwell, Direktur *Institute for Electronic Government (IBM Corporation)* dari hasil kajian bersama *Kennedy School of Government, Harvard University*, memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu:

“Electronic Government is nothing short of fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of Industrial era” (Indrajit, 2004:3)

Setelah mengetahui bagaimana lembaga-lembaga memberikan definisi akan e-Government, para ahli pun turut memberikan e-Government. Zweers and Planque (2001) memberikan definisi: “e-Government berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh

pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”, (dalam Indrajit, 2004).

Menurut Indrajit (2004:4), setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-Government*, yaitu masing-masing adalah:

1. Merupakan suatu interaksi mekanisme baru (*modern*) antara pemerintah dan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);
2. Melibatkan penguasaan teknologi informasi (terutama internet);
3. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan;

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan dengan yaitu:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah Negara.

Konsep *e-Government* berkembang pesat karena adanya tiga pemicu utama dilihat dari sejarahnya, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good gvernance*, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap perannya didalam sebuah Negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi ke eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global.
2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat didunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industry swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Kedekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu (Indrajit, 2004)

Ketiga aspek diatas menyebutkan terjadinya tekanan dari masyarakat yang menginginkan pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara

memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada. Pengembangan *e-Government* diarahkan untuk mencapai tujuan :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan seluruh komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.

Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom (Anwar, Khoirul, dan Asianti, 2004) kemudian ditinjau dari segi manfaat, *e-Government* dapat:

1. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan harapan mencapai Good Governance dalam pemerintah.
2. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industry) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.

3. Menurunkan biaya administrasi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk kebutuhan aktivitas sehari-hari.
4. Meningkatkan kecepatan berbagai permintaan dan ketetapan pelayanan publik terhadap permintaan dan pernyataan masyarakat.
5. Dapat menyediakan akses pelayanan untuk semua departemen atau Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) pada semua tingkatan.
6. Memberikan asistensi kepada ekonomi lokal maupun nasional.
7. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan berbagai pihak yang berkepentingan.
8. Sebagai sarana untuk menyalurkan umpan balik secara bebas tanpa perlu ada rasa takut dan khawatir.
9. Menciptakan lingkungan masyarakat yang tanggap menghadapi segala permasalahan yang timbul sesuai dengan perubahan tren global.
10. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan berbagai kebijakan publik secara demokratis (Indrajit, 2004)

Dengan dikembangkan *e-Government*, akses informasi pada pemerintah terbuka lebar bagi semua lapisan masyarakat disuatu Negara, sehingga apabila di implementasikan dengan tepat maka secara signifikan dapat memberikan kualitas kehidupan masyarakat negara tersebut. Maka dari itu, implementasinya pada tiap Negara haruslah dilaksanakan agar sesegera mungkin, tanpa ditunda-tunda. Serta

dibangun dengan kepemimpinan yang baik dan kerangka pengemabanga yang holistik, sehingga memberikan keunggulan kompetitif secara nasional.

2.5 E-Service

Pada dasarnya implementasi konsep *e-government* merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi teknologi informasi tidaklah sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan driver change atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubaha-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era *modern*.

Terdapat lima tahapan didalam proses transformasi sehubungan dengan aplikasi *e-government*, yaitu: (Indrajit: 37-39)

1. bagaimana *e-governement* dapat merubah prinsip “*service to citizens*” menjadi “*service by citizens*”.
2. mencoba untuk mengubah fenomena “*citizens in line*” menjadi “*citizen on line*”, dalam arti kata bagaimana jika dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maka setelah *e-government* diimplementasikan yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara on-line melalui internet.
3. Mencoba untuk mengatasi permasalahan “*digital divide* (kesenjangan digital)” dan menjamin terciptanya sebuah “*digital democracy* (demokrasi digital)”. Kesenjangan digital, dimana terjadi jurang yang besar antara saedikit dari mereka yang faham dan fasih menggunakan teknologi

informasi dan memiliki akses yang mudah terhadapnya, dengan mereka yang sama sekali tidak mampu dan tidak dapat menggunakan teknologi terkait. Keadaan ini tidak hanya berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan kualitas kehidupan masyarakat. Namun lebih jauh dapat menyebabkan terhambatnya dan tertinggalnya Negara yang bersangkutan dari kemajuan Negara-negara lain yang tidak memiliki kesenjangan digital.

4. Dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang “*paper based*” (manual, berbasis dokumen/kertas) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep “*government online*”. Inti dari transformasi ini adalah tidak semata untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun lebih jauh lagi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara. Dengan tersedianya hubungan *online* 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, maka pemerintah secara tidak langsung telah membuka diri sebagai mitra kerja dari siapa saja yang membutuhkannya, dari berbagai lapisan masyarakat tanpa kecuali.
5. Mencoba untuk menggunakan “*digital knowledge*” sebagai pengganti dari “*physical knowledge*” yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Yang dimaksud dengan *digital knowledge* disini adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang mengalir didalam infrastructure-

government dapat dimanfaatkan dan dijadikan sebagai sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan.

E-government merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Sementara itu, *e-service* (pelayanan secara on-line) sebagai salah satu bentuk penerapan *e-government* muncul dan terwujud dalam beberapa bentuk.aplikasi yang umum (yang digunakan di pemerintah pusat maupun oemerintah daerah) adalah untuk menyediakan akses, menghubungkan kepada suatu pelayanan, memfasilitasi konsultasi, dan memungkinkan partisipasi aktif masyarakat.

Layanan elektronik (*e-service*) adalah istilah yang sangat generic, biasanya mengacu pada “Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri ‘e elektronik’, seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersil (*online*), yang biasanya disediakan oleh pemerintah. Pendapat ini dikemukakan oleh (Alexei Pavlichev & G. David Garson, 2004: 169-170; Muhammad Rais & Nazariah, 2003: 59, 70-71)

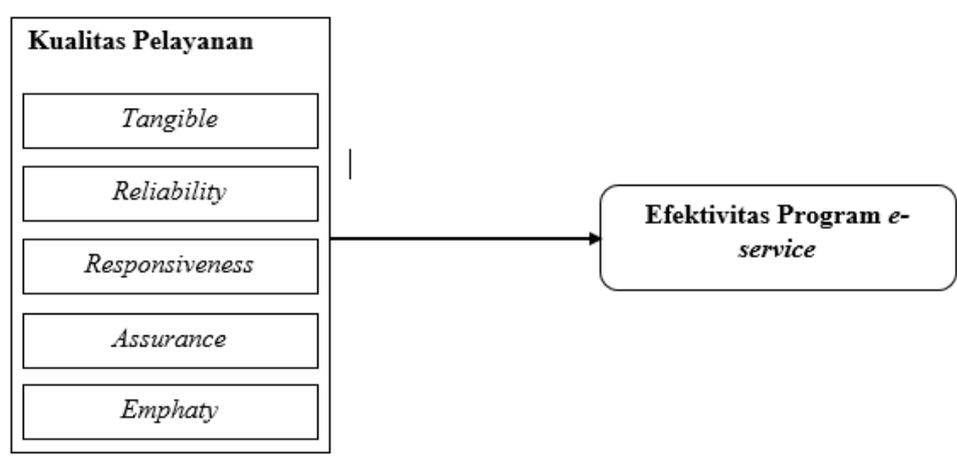
Rowley (2006) mengungkapkan bahwa *E-Service* adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama penyedia layanan,

penerima layanan dan saluran pelayanan yaitu teknologi. Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga Negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan. (Misalnya telepon, call center, kios publik, telepon genggam, televise)

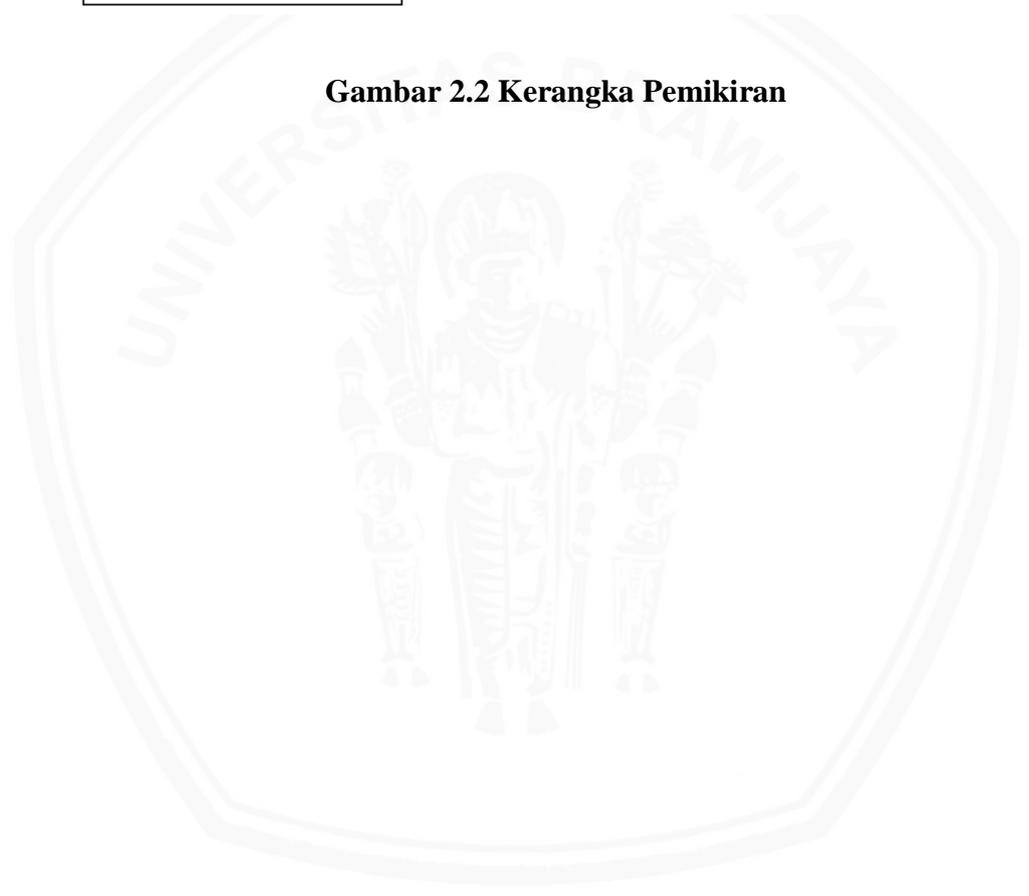
Secara singkatnya, *E-Service* merupakan gabungan antara pelayanan dan elektronik. *E-Service* adalah langkah yang tepat untuk mengatasi kesulitan dari pelayanan tradisional yang kendalanya sering ada diterbatasnya fasilitas dari perusahaan itu sendiri. Dari sisi keefisienan waktu, *E-Service* bisa diakses lebih fleksibel bagi pelanggan dimanapun dan waktu respon dari perusahaan yang tergolong cepat, walaupun hingga saat ini baru sedikit yang melakukan *e-service* secara *real time*.

2.6 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan *e-service* pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Dalam hal ini faktor faktor yang mempengaruhi efektivitas berupa kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Studi analisis ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dan faktor yang menghambat penerapan *e-service* pada kantor Imigrasi Kelas I Malang.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research*. Menurut Zulganef (2008:11) *explanatory research* adalah penelitian yang bertujuan menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu, peneliti berusaha untuk menjelaskan atau membuktikan hubungan atau pengaruh antar variabel.

Pada penelitian ini peneliti menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang. Alasan peneliti untuk melakukan penelitian *explanatory research* adalah peneliti ingin menguji dan menganalisa pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya yang dapat diuji.

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun dalam penelitian ini yang akan menjadi lokasi penelitian peneliti adalah di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang berlokasi di Jalan R. Panji Suroso No.4 Malang. Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut dikarenakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang sudah menerapkan sistem *e-service* dalam pelayanan pembuatan paspornya berupa aplikasi Layanan Antrian Paspor *Online*.

3.3 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut (Sugiyono, 2015:2). Sedangkan Hatch dan Farhady dalam Sugiyono menjelaskan variabel penelitian sebagai atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek lain (Sugiyono, 2015:3). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu:

a. Variabel Independen (bebas)

Menurut Sugiyono variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2015:61). Variabel independen (x) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

b. Variabel Dependen (terikat)

Definisi variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel bebas (Sugiyono, 2015:61). Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu efektivitas layanan.

3.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan definisi konseptual yang akan diteliti, antara lain:

a. Kualitas Pelayanan

Parasuraman, *et al.* (1994) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan konsep yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Lima dimensi ini sangat berperan dalam membentuk tingkat loyalitas pelanggan.

b. Efektivitas Program Pelayanan

Budiani (2007:5) menyatakan bahwa untuk mengukur penerapan suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut:

1. Ketepatan sasaran program (cepat), yaitu waktu dalam proses suatu program pelayanan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan atau ditetapkan sebelumnya dalam program.
2. Sosialisasi program (tepat), yaitu ketepatan penyedia pelayanan dalam merealisasikan suatu program yang telah dibuat, sehingga penerima layanan dapat menerima program dengan baik.

3. Tujuan program (akurat), yaitu kesesuaian antara hasil dari program layanan yang telah direncanakan dengan hasil pada saat program dilaksanakan.
4. Pemantauan program (tuntas), yaitu kegiatan atau perhatian yang dilakukan setelah penerima layanan mengikuti program yang telah dilaksanakan sebelumnya.

3.5 Definisi Operasional

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) didalam variabel ini terdapat beberapa indikator antara lain: (1) *Tangible*, adalah penilaian (responden) terhadap fasilitas yang ada dalam kantor imigrasi berupa alat pembuatan paspor, tenaga pelayanan, ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas yang memadiai selama proses pembuatan paspor; (2) *Reliability*, adalah penilaian pemohon (responden) terhadap kemampuan Kantor Imigrasi berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu memulai proses wawancara, waktu selesai pembuatan paspor, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pemohon; (3) *responsiveness* adalah penilaian responden terhadap kemampuan Kantor Imigrasi berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang di hadapi, keramahan petugas; (4) *Assurance*, adalah penilain responden terhadap kemampuan dan pengetahuan, jaminan orisinalitas paspor, perilaku petugas pelayanan pada kantor imigrasi; (5) *Emphaty*, adalah penilaian responden terhadap

kemampuan Kantor Imigrasi berkaitan dengan kemudahan mengurus administrasi, pengertian dan pemahaman petugas, perhatian yang tinggi dari petugas.

b. variabel terikat atau variabel dependen (Y) adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel terikatnya (Y) adalah Efektivitas Program Pelayanan yang memiliki beberapa indikator, yaitu: (1) Ketepatan sasaran program (Cepat), yaitu waktu dalam proses suatu program pelayanan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan atau ditetapkan sebelumnya dalam program.; (2) sosialisasi program (Tepat), yaitu ketepatan penyedia pelayanan dalam merealisasikan suatu program yang telah dibuat, sehingga penerima layanan dapat menerima program dengan baik.; (3) Tujuan program (Akurat), kesesuaian antara hasil dari program layanan yang telah direncanakan dengan hasil pada saat program dilaksanakan.; (4) Pemantauan Program (Tuntas), kegiatan atau perhatian yang dilakukan setelah penerima layanan mengikuti program yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Item

Variabel	Indikator	Item
Kualitas pelayanan (X) Indikator Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	1. kemudahan akses 2. kelengkapan alat pelayanan 3. kenyamanan tempat pelayanan
	<i>Reliability</i>	4. Ketepatan waktu pelayanan 5. standar pelayanan 6. keahlian petugas pelayanan

	<i>Responsiveness</i>	7. Keramahan petugas pelayanan 8. Ketanggapan petugas 9. respon petugas terhadap keluhan
	<i>Assurance</i>	10. jaminan orisinalitas paspor 11. kepastian biaya 12. pengalaman petugas dalam melayani
	<i>Emphaty</i>	13. pemahaman petugas 14. perhatian petugas pelayanan 15. kemudahan administrasi
Efektivitas Pelayanan (Y)	Ketepatan sasaran program (Cepat)	16. disiplin waktu 17. kecepatan waktu pembuatan paspor 18. kecepatan petugas dalam sesi wawancara
	Sosialisasi Program (Tepat)	19. ketepatan penyerahan paspor 20. kebenaran penyampaian pelayanan 21. ketepatan berkas pemohon
	Tujuan Program (Akurat)	22. keakuratan data paspor dengan data pemohon 23. kegunaan paspor 24. penyampaian tanggal pelayanan
	Pemantauan program (Tuntas)	25. proses penerbitan sesuai dengan prosedur 26. pengawasan terhadap paspor yang diterbitkan 27. masalah setelah penyerahan paspor

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran ialah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan guna menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga apabila dalam penggunaan alat ukur tersebut menghasilkan data kuantitatif dan nilai variabel yang diukur dengan menggunakan instrument tertentu dalam bentuk angka sehingga lebih akurat (Sugiyono, 2011:92). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert, skala likert digunakan guna mengukur sikap, pendapat, persepsi individu atau kelompok fenomena sosial (Sugiyono, 2011:92) . Jika menggunakan skala likert maka variabel yang akan di teliti dijabarkan menjadi indicator variabel lalu dijadikan titik tolak guna penyusunan item-item yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan. Skala likert yang digunakan rentang nilai 1 sampai dengan 5. Sistem skor yang digunakan untuk menilai variabel sebagai berikut

Kriteria Jawaban	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

3.7 Populasi dan Sampel

3.7.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, hewan, tumbuhan, peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian. Menurut sugiyono (2012:215), populasi

diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek,subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan oleh peneliti sebagai sekelompok objek yang akan diteliti adalah seluruh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang. Sehingga dapat di artikan populasi penelitian adalah semua pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang baik dari usia anak-anak hingga lansia.

3.7.2 Sampel

Sugiyono (2010:218) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan beberapa contoh populasi yang diambil oleh peneliti sebagai perwakilan dari kumpulan populasi yang akan diteliti oleh peneliti sebagai penyelesaian suatu masalah dalam penelitian. Sementara menurut Arikunto (2013 : 174), Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang dapat mewakili dari total jumlah populasi dari suatu objek untuk diteliti oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010:218). *Purposive sampling* dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak mengambil yang besar dan jauh. Dalam pengambilan sampel *purposive sampling* agar mudah

mengolompokkan sampel yang akan diambil oleh peneliti, penelitian ini mengambil sampel dengan anggota populasi berdasarkan:

1. Pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang
2. Usia minimal 17 tahun.
3. Pemohon paspor yang melakukan permohonan melalui sistem antrian paspor *online*.

Pengambilan sampel digunakan dengan metode Slovin, penggunaan rumus slovin ini akan mendapatkan jumlah sampel minimal. Perhitungan rumus Slovin (Sujarweni, 2014) adalah sebagai berikut.

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah total populasi

E = batas toleransi *error* (10%)

Jumlah Pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang berjumlah 6250 perbulan, maka didapatkan minimal 98 responden dengan perhitungan sebagai berikut.

$$n = 6250 / (1 + 6250(0,1)^2)$$

$$n = 6250 / (1 + 62,5)$$

$$n = 6250/63,5$$

$$n = 98,425$$

$$n = 100$$

jadi, sampel dalam penelitian ini sebesar 100 orang.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber data kepada peneliti. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan teknik sebagai berikut:

a. Kuisioner

Metode ini dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan dan isinya berkaitan dengan apa yang peneliti bahas kepada para populasi. Setiap kuisioner bersifat tertutup dengan alternative jawaban berskala 5 dan data yang diperoleh dari kuisioner itu merupakan data primer dalam penelitian ini.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan terhadap dokumen-dokumen dan data-data lain yang dapat meliputi jumlah karyawan, struktur organisasi, dan lain sebagainya sebagai data sekunder untuk mendukung penelitian.

3.9 Uji Instrumen Penelitian

Sebelum menganalisis data yang diperoleh, perlu adanya pengujian terhadap instrument penelitian agar dapat diperoleh data yang benar-benar valid dan reliable dengan melakukan tahap uji validitas dan uji reliabilitas. Apabila instrument dapat mengukur apa yang hendak diukur dan dapat digunakan

beberapa kali pada obyek yang sama dan menghasilkan data yang sama berarti instrumen penelitian memiliki kriteria yang valid.

3.9.1 Uji Validitas

Arikunto (2010:211) menyatakan, “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.” Sunyoto (2009:72) menyatakan, “Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.” Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan data. Hasil penelitian yang valid terjadi apabila, terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya pada objek yang diteliti. Pada penelitian ini uji validitas menggunakan teknik uji validitas yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan tiap butir item dengan skor totalnya. Rumus uji yang digunakan, yaitu rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Arikunto, 2010:213), sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi
- n = Banyakna sampel
- X = Skor item x
- Y = Skor item y
- N = jumlah sampel

Sugiyono (2010:166) menyatakan, “Instrumen penelitian dikatakan valid apabila koefisiennya lebih dari atau sama dengan 0,3”

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila diuji lagi dua kali atau lebih. “Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik” (Arikunto, 2010:221). Reliabilitas artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Arikunto (2010:239) mengemukakan untuk mengetahui alat ukur itu reliabel atau tidak dalam penelitian ini, diuji dengan rumus Alpha Conbrach yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

- r = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butiran
- $\sigma^2 t$ = varians total

Berdasarkan rumus *Alpha Conbrach*, suatu instrument dinyatakan reliable apabila memiliki koefisien sebesar 0,6 dan sebaliknya apabila suatu instrument memiliki koefisien lebih kecil dari 0,6 maka instrument tersebut dinyatakan tidak reliable.

3.10 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, maka terlebih dahulu perlu dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik adalah uji yang digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel yang digunakan beserta indikator dan item telah memenuhi standar penelitian kuantitatif. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastinitas. Dalam melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari ke empat uji tersebut akan diukur menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23.

Uji normalitas digunakan untuk menguji data dalam model regresi, memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal dan nilai signifikansinya $> 0,05$. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik *Shapiro-Wilk*. Jika hasil sig. lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika hasil sig. lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* (*DW test*)

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi dan regresi antara variabel bebas, seharusnya model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dengan menggunakan nilai toleransi, nilai yang terbentuk harus diatas 10% dengan

menggunakan VIF (*Varian Inflation Factor*) lebih kecil dari 10, maka terjadi multikolinearitas dan begitu sebaliknya. Selanjutnya, dengan melihat *eigenvalue* dan *condition index* apabila nilai *eigenvalue* mendekati 0 maka terjadi multikolinearitas dan *condition index* bernilai > 15 menjelaskan gejala multikolinearitas.

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila varian residual pengamatan satu ke lainnya tetap maka disebut homoskedastisitas dan apabila tetap maka heterokedastisitas. Perlu diingat bahwa model regresi yang baik adalah heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas pada penelitian kali ini adalah menggunakan uji *Glejser*, dimana dalam pengambilan keputusan apabila nilai t hitung $<$ nilai t table dan nilai signifikansinya $>$ dari 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas serta sebaliknya maka terjadi heterokedastisitas.

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t$$

Keterangan:

$|U_t|$: Nilai absolut residual

X_t : Variabel bebas

(sumber: Imam Ghozali, 2011:190)

3.11 Teknik Analisis Data

3.11.1 Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali(2011:96) analisis regresi linier berganda adalah analisis kolerasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel, dalam analisis regresi selain mengukur kekuatan hubungan antara dua

variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen, variabel dependen, dalam variabel dependen diasumsikan random/stokastik yang berarti mempunyai distribusi probabilitas, variabel independen/bebas diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Sedangkan menurut Sudarmanto (2005:160), menyatakan tentang perhitungan regresi linier berganda ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat

a = Bilangan konstanta sebagai titik potong

b = koefisien regresi

x = variabel bebas

y = standart error

3.11.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut penjelasan Ghozali (2011:97), Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap

tambahan satu (1) variable independen, maka R2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti untuk menggunakan nilai *Adjusted R2* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R2 nilai, *Adjusted R2* dapat naik atau turun apabila variabel independen ditambahkan pada model. Dalam kenyataannya nilai *Adjusted R2* dapat bernilai negative, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif.

Dari penjelasan tentang koefisien determinasi R2 yang sudah di jelaskan diatas berdasarkan menurut pendapat ahli sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan *Adjusted R2* dalam menjelaskan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, untuk menginterpretasikan koefisien variabel bebas (independen) dapat menggunakan *unstandardized coefficients* maupun *standardized coefficients Beta* sehingga dengan menggunakan *standardized beta* mampu mengeliminasi perbedaan unit ukuran pada variabel independen tidak sama (kg,Rp,Liter,dll) maka sebaiknya interpretasi persamaan regresi menggunakan *unstandardized beta*.

3.11.3 Uji F

Menurut pendapat Ghazali (2011:98), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen / terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau :

$$H_A : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Artinya. Semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam menguji hipotesis menggunakan uji statistik F dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Quick look: bila nilai F lebih besar dari pada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%, dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$), maka H_0 ditolak dan menerima H_A .

3.11.4 Uji t

Menurut Ghozali (2011 : 98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol H_0 yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

$$H_A : b_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut jenis penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria dalam melakukan uji t adalah sebagai berikut:

- a. Bila jumlah *degree of freedom* (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5% maka H_0 yang menyatakan $b_i = 0$ dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai statistic t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistic t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel kita menerima hipotesis *alternative* yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 *Profile Kantor Imigrasi Kelas I Malang*

Kantor imigrasi merupakan sarana bagi pemerintahan khususnya dari Kementrian Hukum dan HAM untuk menyelenggarakan pelayanan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan baik bagi WNI maupun WNA yang akan masuk maupun keluar dari negara Republik Indonesia. Untuk meratakan pelayanan dan mewujudkan adanya desentralisasi, maka di setiap daerah terdapat kantor migrasi sebagai sarana dan pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam bidang keimigrasian. Selain itu, dapat menjangkau setiap daerah di Indonesia, termasuk juga berdirinya Kantor Imigrasi yang berada di Malang, Jawa Timur.

Kantor Imigrasi Malang berdiri pada Tahun 1961 bertempat di Jl. Bandung No.28 Malang yang merupakan rumah pribadi Kepala Kantor saat itu (Bp. R. Sujono). Kemudian pemerintah membeli sebuah bangunan di Jl. Raung No.2 Malang dengan status tanah sewa milik Pemerintah Daerah Kota Malang, namun sejak 1982 Kantor Imigrasi Malang telah menempati gedung baru di Jl. Panji Suroso No.4 Malang dan telah mengalami penambahan atau perubahan secara fisik hingga saat ini. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pemohon jasa keimigrasian tahun 1992 telah dibangun Pos Imigrasi di Probolinggo diatas tanah hak sewa dari Adpel dan perluasan gedung kantor tahun 1998 hingga sekarang.

Perubahan kantor imigrasi Kelas II Malang menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Malang, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M-12.PR.07.04 Tahun 2007 tanggal, 30 Juli 2007, tentang peningkatan kelas Kantor Imigrasi dari Kelas II menjadi Kelas I. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I dilantik pada tanggal 27 maret 2008 yang diikuti serah terima jabatan kepala kantor dan pelantikan Pejabat Struktural dibawahnya pada tanggal 04 April 2008. Adapun serangkaian kegiatan keimigrasian yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang meliputi, tugas ketatausahaan, tugas informasi keimigrasian, tugas lalu lintas dan status keimigrasian, tugas pendaratan dan izin masuk serta tugas pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I Malang secara operasional bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham daerah malang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengawasan perlintasan, fasilitator pembangunan dan penegakan hukum di bidang keimigrasian, dengan wilayah kerja antara lain:

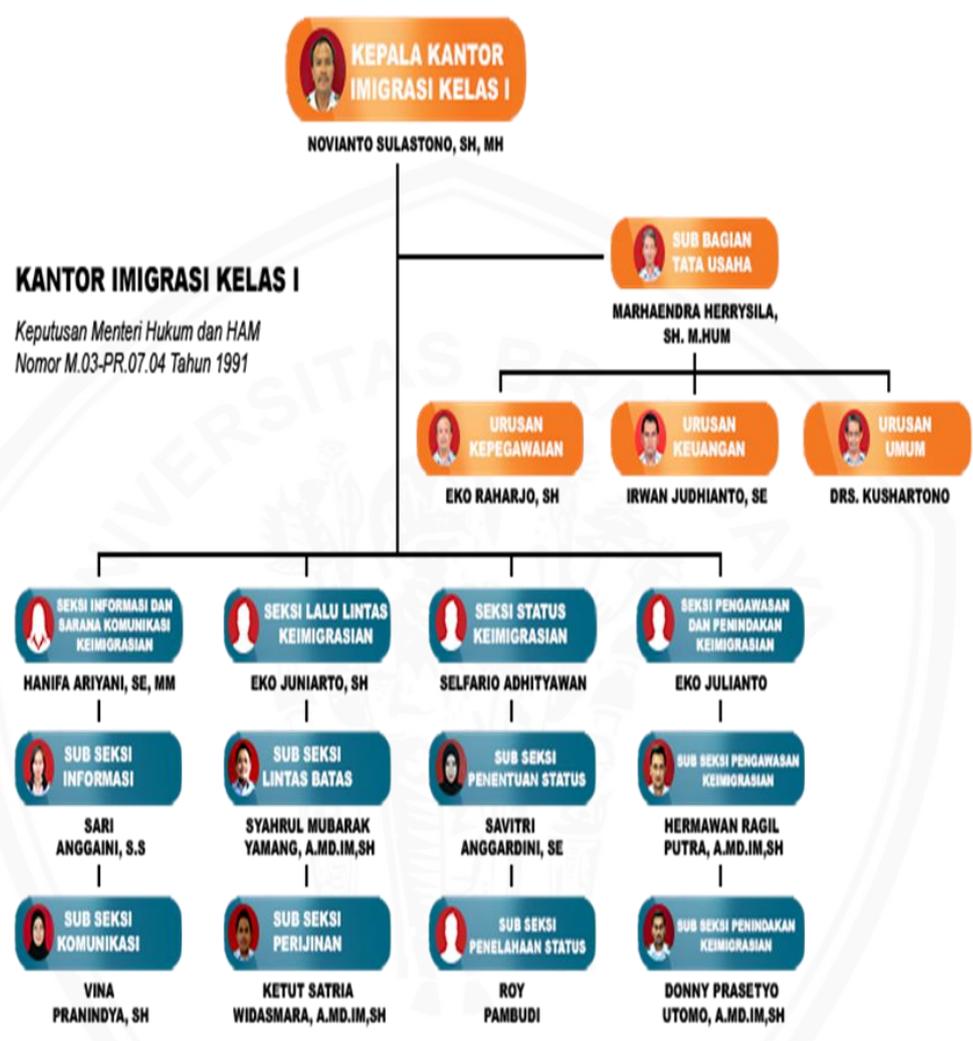
- a. Kota Malang
- b. Kabupaten Malang
- c. Kota Pasuruan
- d. Kabupaten Pasuruan
- e. Kota Probolinggo
- f. Kabupaten Probolinggo
- g. Kabupaten Lumajang
- h. Kota Batu

Berada langsung dibawah Direktorat Jendral Imigrasi, Keberadaan Kantor Imigrasi Kelas I Malang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting, terutama dalam hal pelayanan terhadap masyarakat publik yang berkenaan dengan kegiatan keimigrasian seperti dalam pengurusan dokumen perjalanan, ijin tinggal dan status, visa, penyidikat dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta berbagai pelayanan keimigrasian lainnya. Melihat rentang wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang cukup luas, maka pengawasan terhadap kegiatan orang asing maupun pemohon jasa keimigrasian dilakukan secara aktif dengan instansi terkait sampai ketinggian kabupaten. Selain itu juga untuk memberikan pelayanan yang terbaik, pihak imigrasi juga melakukan pengawasan intern dan melekat terhadap pegawai agar lebih professional dalam melaksanakan tugas. Pihak imigrasi juga memberikan berbagai fasilitas agar masyarakat pemohon jasa keimigrasian merasa nyaman dan terlayani.

4.1.2 Visi, Misi, dan Maklumat Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Malang

- a. Visi Kantor Imigrasi Kelas I Malang:
“Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”
- b. Misi Kantor Imigrasi Kelas I Malang:
“Melindungi Hak Asasi Manusia”
- c. Janji Layanan Kantor Imigrasi Kelas I Malang:
 - 1) Kepastian persyaratan
 - 2) Kepastian Biaya
 - 3) Kepastian Waktu Penyelesaian

4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Sumber: website Imigrasi malang

Pada kantor Imigrasi Kelas I Malang jabatan tertinggi dipimpin oleh Kepala Kantor yang memiliki tugas untuk bertanggung jawab, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh pelaksanaan aktivitas pegawai dari setiap seksi yang ada di

kantor. Pada kantor Imigrasi Kelas I Malang, kepala kantor membawahi lima seksi yang ada di kantor tersebut. Lima seksi tersebut yaitu:

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Seksi Lalu Lintas dan Perizinan Keimigrasian (LANTASKIM)
- c. Seksi Status Keimigrasian (STATUSKIM)
- d. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (WASDAKIM)
- e. Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian (INSARKOM)

4.2 Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sampel dalam penelitian ini yaitu, pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang berjumlah 100 responden. Sampel didapatkan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan cara mengelompokkan populasi dengan 3 pertimbangan yaitu:

1. Pemohon paspor pada Kantor Imigrasi kelas I Malang.
2. Usia minimal 17 tahun.
3. Pemohon paspor yang melakukan permohonan paspor melalui sistem antrian paspor *online*.

Setelah mengelompokkan populasi, peneliti menggunakan metode Slovin yaitu untuk menentukan jumlah sampel minimal dalam suatu penelitian yang dilakukan berdasarkan jumlah populasi yang ada, berikut perhitungan metode Slovin dalam mengambil sampel.

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah total populasi

E = batas toleransi *error* (10%)

Berdasarkan rumus yang telah dijelaskan, dari populasi sampel yang berjumlah 6250 orang selama 1 bulan dalam Kantor Imigrasi Kelas I malang. Didapatkan sampel minimal yang berjumlah 98 yang dibulatkan menjadi 100 responden untuk dijadikan sampel dalam pengambilan data, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = 6250 / (1 + 6250(0,1)^2)$$

$$n = 6250 / (1 + 62,5)$$

$$n = 6250/63,5$$

$$n = 98,425$$

$$n = 100$$

dari hasil perhitungan sebelumnya, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden (Responden)	Persentase (%)
1	20 tahun - 29 tahun.	17	17
2	30 tahun - 39 tahun.	47	47
3	40 tahun - 49 tahun.	23	23
4	> 50 tahun.	13	13
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia lebih dari 20 tahun sampai 29 tahun sebanyak 17 responden atau 17%, berusia lebih dari 30 tahun sampai 39 tahun sebanyak 47 responden atau 47%, berusia lebih dari 40 tahun sampai 49 tahun sebanyak 23 responden atau 23%, berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 13 responden atau 13%. Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah lebih dari 30 tahun sampai 40 tahun.

4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Laki – laki	74	74
2	Perempuan	26	26
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 74 responden atau 74%, sedangkan perempuan sebanyak 26 responden atau 26%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 74 orang atau 74%.

4.3 Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi item ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel *Tangible* (X_1)

Pada variabel Bukti Fisik terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel *Tangible* (X_1)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	f	%	f	%	f	%	F	%	Jumlah	%	
1	39	39.00	51	51.00	9	9.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.28
2	21	21.00	58	58.00	20	20.00	1	1.00	0	0.00	100	100	3.99
3	20	20.00	50	50.00	25	25.00	5	5.00	0	0.00	100	100	3.85
												4.04	

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 39 responden atau 39% yang menyatakan sangat setuju tentang Kemudahan

pemohon dalam mengakses permohonan pembuatan paspor online, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu Kelengkapan alat yang di gunakan saat melakukan proses pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I malang dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu Kebersihan dan kenyamanan tempat saat melakukan proses pembuatan paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Bukti Fisik,. Hasil perhitungan rata – rata

variabel Bukti fisik di dapatkan sebesar 4,04. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik termasuk dalam kategori yang baik

4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability* (X_2)

Pada variabel Keandalan terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability* (X_2)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
1	27	27.00	55	55.00	15	15.00	2	2.00	1	1.00	100	100	4.05
2	26	26.00	47	47.00	25	25.00	2	2.00	0	0.00	100	100	3.97
3	40	40.00	50	50.00	9	9.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.29
												4.10	

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 27 responden atau 27% yang menyatakan sangat setuju tentang Pelayanan yang di berikan tidak membuang-buang waktu pemohon paspor, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Untuk item kedua yaitu Standar pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi sudah sesuai dengan prosuder pelayanan dapat diketahui bahwa

responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu Penguasaan petugas terhadap bidang yang di tempatnya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Keandalan,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Keandalan di dapatkan sebesar 4,10. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Keandalan termasuk dalam kategori yang baik.

4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* (X_3)

Pada variabel Daya Tanggap terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness* (X_3)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
1	18	18.00	50	50.00	30	30.00	2	2.00	0	0.00	100	100	3.84
2	41	41.00	48	48.00	10	10.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.29
3	19	19.00	52	52.00	26	26.00	3	3.00	0	0.00	100	100	3.87
												4.00	

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 18 responden atau 18% yang menyatakan sangat setuju tentang Kemampuan petugas dalam memberikan keramahan kepada pemohon paspor, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu Kemampuan petugas memberikan pelayanan yang baik dan sesuai prosedur dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu Pegawai memiliki pemahaman dan kesigapan pada keluhan yang dihadapi pemohon paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Daya Tanggap,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Daya Tanggap di dapatkan sebesar 4,00. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap termasuk dalam kategori yang baik.

4.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance (X_4)

Pada variabel Jaminan terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance (X_4)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
1	33	33.00	51	51.00	15	15.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.16
2	27	27.00	47	47.00	24	24.00	2	2.00	0	0.00	100	100	3.99
3	24	24.00	46	46.00	29	29.00	1	1.00	0	0.00	100	100	3.93
													4.03

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 33 responden atau 33% yang menyatakan sangat setuju tentang Imigrasi malang menjamin keaslian paspor yang diterbitkan kepada pemohon, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu Kantor Imigrasi membebankan biaya pembuatan paspor sesuai peraturan yang berlaku dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu Pengalaman petugas dalam melayani pemohon paspor pada saat proses pembuatan paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 29 responden atau 29%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Jaminan,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Jaminan di dapatkan sebesar 4,03. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Jaminan termasuk dalam kategori yang baik.

4.3.5 Distribusi Frekuensi Variabel *Emphaty* (X_5)

Pada variabel Empati terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel *Emphaty* (X_5)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
1	38	38.00	51	51.00	11	11.00	0	0.00	0	0.00	100	100	4.27
2	25	25.00	51	51.00	24	24.00	0	0.00	0	0.00	100	100	4.01
3	37	37.00	49	49.00	13	13.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.22
												4.17	

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 38 responden atau 38% yang menyatakan sangat setuju tentang Pemahaman petugas terhadap hal hal seputar pelayan paspor, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu Kemampuan petugas menanggapi hal-hal kurang dipahami oleh pemohon paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 24 responden atau 24%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu Kantor imigrasi memberikan kemudahan dalam melakukan pengurusan administrasi dalam pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 37%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Pada Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Empati,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Empati di dapatkan sebesar 4,17. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Empati termasuk dalam kategori yang baik

4.3.6 Distribusi Frekuensi Variabel Efektivitas Pelayanan (Y)

Pada variabel Efektivitas Pelayanan terdapat duabelas pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Efektivitas Pelayanan (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
1	28	28.00	48	48.00	24	24.00	0	0.00	0	0.00	100	100	4.04
2	24	24.00	59	59.00	17	17.00	0	0.00	0	0.00	100	100	4.07
3	41	41.00	46	46.00	13	13.00	0	0.00	0	0.00	100	100	4.28
4	25	25.00	51	51.00	22	22.00	2	2.00	0	0.00	100	100	3.99
5	25	25.00	59	59.00	16	16.00	0	0.00	0	0.00	100	100	4.09
6	38	38.00	50	50.00	11	11.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.25
7	25	25.00	51	51.00	23	23.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.00
8	26	26.00	58	58.00	15	15.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.09
9	39	39.00	51	51.00	9	9.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.28
10	39	39.00	48	48.00	12	12.00	1	1.00	0	0.00	100	100	4.25
11	26	26.00	54	54.00	18	18.00	2	2.00	0	0.00	100	100	4.04
12	26	26.00	48	48.00	24	24.00	2	2.00	0	0.00	100	100	3.98
												4.11	

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 28 responden atau 28% yang menyatakan sangat setuju tentang Ketepatan kantor imigrasi dalam waktu melayani pemohon paspor, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 24 responden atau 24%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Untuk item kedua yaitu Kesesuaian waktu dalam penerbitan paspor yang sesuai dengan prosedur penerbitan paspor dapat diketahui bahwa

responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk item ketiga yaitu Kecepatan petugas dalam waktu sesi wawancara dengan pemohon paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item keempat yaitu Ketepatan penyerahan paspor yang diterbitkan dengan data pemohon paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 22 responden atau 22%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item kelima yaitu Kemampuan petugas dalam penyampaian atau pengarahan kepada pemohon paspor untuk mendapatkan layanan pembuatan paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju

sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 16 responden atau 16%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item keenam yaitu Kemampuan petugas wawancara dalam menyesuaikan berkas pemohon dengan jawaban pemohon paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 38%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item ketujuh yaitu Kesesuaian isi paspor yang sudah sesuai dengan data pemohon paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item kedelapan yaitu Kemampuan Kantor Imigrasi dalam mengeluarkan jenis paspor sesuai dengan kebutuhan pemohon paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 15 responden atau 15%, yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item kesembilan yaitu Kemampuan pihak imigrasi dalam menentukan tanggal pelayanan dalam website *antrian.imigrasi.go.id* sudah sesuai dengan waktunya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 39%, yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item kesepuluh yaitu Penerbitan paspor yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang dijanjikan kantor imigrasi malang dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 39%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item kesebelas yaitu Paspur yang diterbitkan bebas dari masalah yang dapat merugikan pemegang paspor yang sah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 54%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 18 responden atau 18%, yang

menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Untuk item kedua belas yaitu Kemampuan pihak imigrasi dalam menanggulangi/mengurasi masalah pasca penerbitan paspor dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 24 responden atau 24%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Pada Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, didapatkan penilaian responden tentang variabel Efektivitas Pelayanan,. Hasil perhitungan rata – rata variabel Efektivitas Pelayanan di dapatkan sebesar 4,10. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Pelayanan termasuk dalam kategori yang baik.

4.4 Uji Instrumen Penelitian

Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan (α) 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 20.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-

masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.764	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.805	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.807	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.767	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.807	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.800	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.815	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.698	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.817	0.000	0.3	Valid
X4.1	0.772	0.000	0.3	Valid
X4.2	0.848	0.000	0.3	Valid
X4.3	0.781	0.000	0.3	Valid
X5.1	0.748	0.000	0.3	Valid
X5.2	0.780	0.000	0.3	Valid
X5.3	0.792	0.000	0.3	Valid
Y1	0.839	0.000	0.3	Valid
Y2	0.776	0.000	0.3	Valid
Y3	0.780	0.000	0.3	Valid
Y4	0.862	0.000	0.3	Valid
Y5	0.789	0.000	0.3	Valid
Y6	0.757	0.000	0.3	Valid

Y7	0.834	0.000	0.3	Valid
Y8	0.767	0.000	0.3	Valid
Y9	0.791	0.000	0.3	Valid
Y10	0.660	0.000	0.3	Valid
Y11	0.583	0.000	0.3	Valid
Y12	0.849	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik “

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,699	Reliabel
2	X2	0,698	Reliabel
3	X3	0,674	Reliabel
4	X4	0,720	Reliabel
5	X5	0,664	Reliabel
6	Y	0,939	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

4.5. Asumsi-Asumsi Klasik Regresi

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu SPSS for Windows, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

4.5.1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : residual tersebar normal

H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai **sig.** (*p-value*) > 0,05, maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.95258593
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.706
Asymp. Sig. (2-tailed)		.701

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah

Dari hasil perhitungan didapat nilai **sig.** sebesar 0.701 dapat dilihat pada Tabel 4.11) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

4.5.2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk mengetahui korelasi antara sisaan yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam deret waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross*

section). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam sisaan (ϵ_i). Hal ini memperlihatkan bahwa model klasik mengasumsikan bahwa unsur sisaan yang berhubungan dengan pengamatan tidak dipengaruhi oleh sisaan yang berhubungan dengan pengamatan lain yang mana pun

Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test).

Hipotesis yang melandasi pengujian adalah:

$H_0 : \rho = 0$ (tidak terdapat autokorelasi di antara sisaan)

$H_1 : \rho \neq 0$ (terdapat autokorelasi di antara sisaan)

Statistik Durbin-Watson yang dirumuskan oleh statistik d , yaitu:

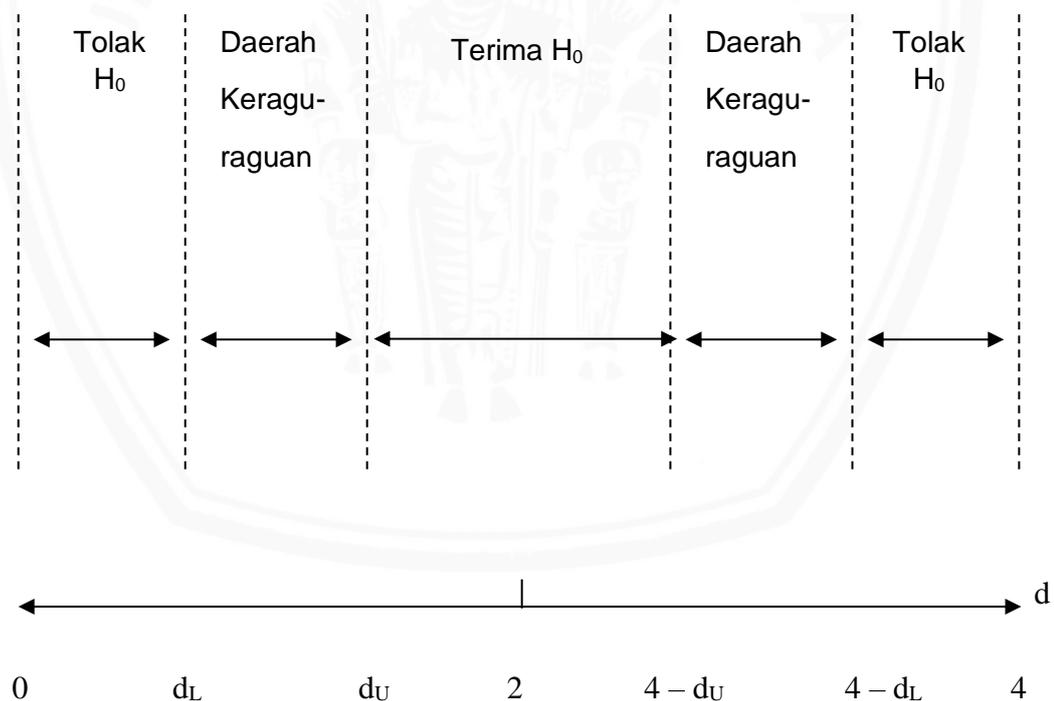
$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e^2}$$

Banyak pengamatan pada pembilang statistik d adalah $n - 1$ karena satu pengamatan hilang dalam mendapatkan perbedaan yang berurutan.

Prosedur uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil (MKT) biasa, hitung koefisien regresi, kemudian tentukan e_i .
2. Dengan menggunakan rumus diatas hitung statistik d
3. Berdasarkan banyaknya pengamatan dan peubah penjelas tentukan nilai-nilai kritis d_L dan d_U .
4. Terapkan kaidah keputusan:

- Jika $d < d_L$ atau $d > (4 - d_L)$, maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi terhadap sisaan.
- Jika $d_U < d < (4 - d_U)$, maka H_0 diterima, berarti tidak terdapat autokorelasi antar sisaan.
- Namun jika $d_L < d < d_U$ atau $(4 - d_U) < d < (4 - d_L)$, maka uji Durbin-Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive). Untuk nilai-nilai ini, tidak dapat (pada suatu tingkat signifikansi tertentu) disimpulkan ada tidaknya autokorelasi di antara faktor-faktor gangguan.



Keterangan:

d_U = Durbin-Watson Upper (batas atas dari tabel Durbin-Watson)

d_L = Durbin-Watson Lower (batas bawah dari tabel Durbin-Watson)

Dari tabel Durbin-Watson untuk $n = 100$ dan $k = 5$ (adalah banyaknya variabel bebas) diketahui nilai d_U sebesar 1.778 dan $4-d_U$ sebesar 2.222. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.12

Tabel 4.12 : Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1,833

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 4.12 diketahui nilai uji Durbin Watson sebesar 1,833 yang terletak antara 1.778 dan 2.222, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi.

4.5.3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.599	1.669
X2	0.473	2.115
X3	0.559	1.788
X4	0.566	1.767
X5	0.612	1.633

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.13, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

- Tolerance untuk Bukti Fisik adalah 0.599
- Tolerance untuk Keandalan adalah 0.473
- Tolerance untuk Daya Tanggap adalah 0,559
- Tolerance untuk Jaminan adalah 0,566
- Tolerance untuk Empati adalah 0,612

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- VIF untuk Bukti Fisik adalah 1,669
- VIF untuk Keandalan adalah 2,115

- VIF untuk Daya Tanggap adalah 1,788
- VIF untuk Jaminan adalah 1,767
- VIF untuk Empati adalah 1,633

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

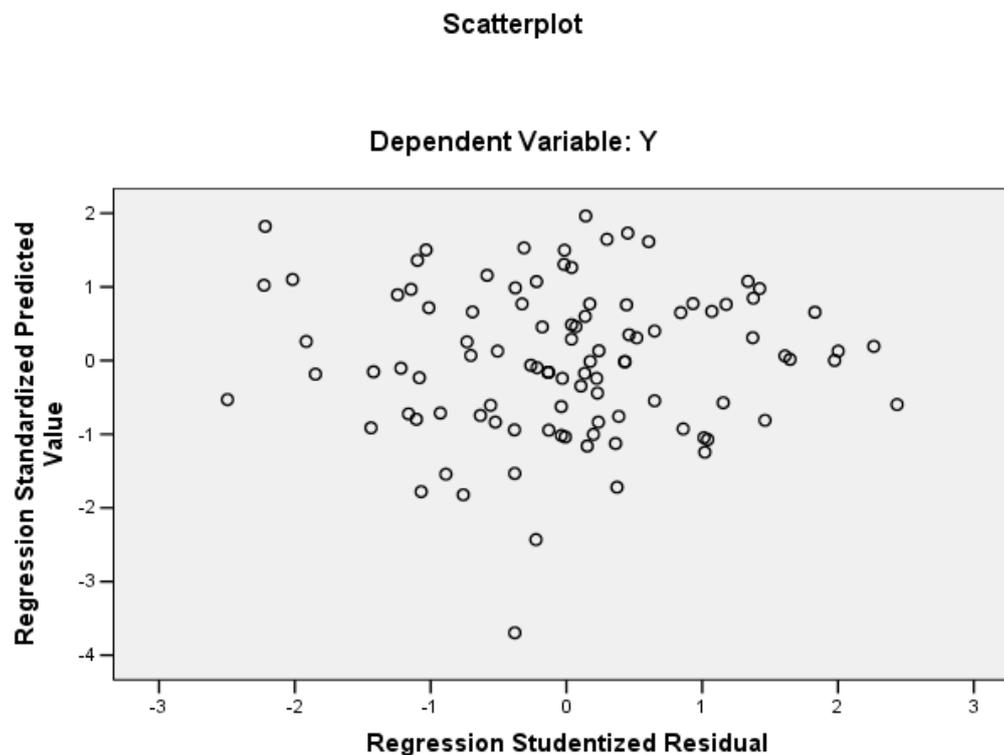
4.5.4 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.2

Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

4.6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3),

Jaminan (X₄), Empati (X₅) terhadap variabel terikat yaitu Efektivitas Pelayanan (Y).

4.6.1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 20.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.14 :

Tabel 4.14 : Persamaan Regresi

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.881	3.908		0.481	0.631
X1	0.742	0.311	0.194	2.387	0.019
X2	0.761	0.339	0.205	2.245	0.027
X3	0.652	0.323	0.170	2.018	0.046
X4	0.884	0.303	0.244	2.921	0.004
X5	0.850	0.327	0.209	2.598	0.011

Berdasarkan pada Tabel 4.14 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 1,881 + 0,742 X_1 + 0,761 X_2 + 0,652 X_3 + 0,884 X_4 + 0,850 X_5$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Koefisien regresi variabel X₁ sebesar 0,742, artinya Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,742 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X₁

(Bukti Fisik). Jadi apabila Bukti Fisik mengalami peningkatan 1 satuan, maka Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,742 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

- Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,761, artinya Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,761 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_2 (Keandalan), Jadi apabila Keandalan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0.761 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi variabel X_3 sebesar 0,652, artinya Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,652 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_3 (Daya Tanggap), Jadi apabila Daya Tanggap mengalami peningkatan 1 satuan, maka Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0.652 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi variabel X_4 sebesar 0,884, artinya Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,884 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_4 (Jaminan), Jadi apabila Jaminan mengalami peningkatan 1 satuan, maka Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0.884 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Koefisien regresi variabel X_5 sebesar 0,850, artinya Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,850 satuan untuk setiap tambahan satu satuan X_5 (Empati), Jadi apabila Empati mengalami peningkatan 1 satuan, maka Efektivitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0.850 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (*Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5)) terhadap variabel terikat (Efektivitas Pelayanan) digunakan nilai R^2 , nilai R^2 seperti dalam Tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4.15

Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0.793	0.628	0.608

Sumber : Data primer diolah

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.15 diperoleh hasil adjusted R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,608. Artinya bahwa 60,8% variabel Efektivitas Pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu *Tangible* (X_1), *Reliabilty* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5). Sedangkan sisanya 39,2% variabel Efektivitas Pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, terhadap variabel Efektivitas Pelayanan, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,793, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu *Tangible* (X_1), *Reliabilty* (X_2),

Responsiveness (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) dengan Efektivitas Pelayanan termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

4.6.3 Pengujian secara Simultan (Uji F)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

H_0 diterima jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

Tabel 4.16

Uji F/Serempak

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2612.369	5	522.474	31.754	0.000
Residual	1546.671	94	16.454		
Total	4159.040	99			

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.16 nilai F hitung sebesar 31,754. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 5 : db residual = 94) adalah sebesar 2,311. Karena F hitung $>$ F tabel yaitu $31,754 > 2,311$ atau nilai Sig. F (0,000) $<$ $\alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Efektivitas Pelayanan) dapat dipengaruhi

secara signifikan oleh variabel bebas (*Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5))

4.6.4 Hipotesis II (t test / Parsial)

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika t hitung $>$ t tabel atau -t hitung $<$ -t tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika t hitung $<$ t tabel atau -t hitung $>$ -t tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.17
Hasil Uji t / Parsial

Variabel Bebas	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	0.481	0.631	
X1	2.387	0.019	Signifikan
X2	2.245	0.027	Signifikan
X3	2.018	0.046	Signifikan
X4	2.921	0.004	Signifikan
X5	2.598	0.011	Signifikan

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.17 diperoleh hasil sebagai berikut :

- t test antara X_1 (*Tangible*) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,387. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung $>$ t tabel yaitu $2,387 > 1,986$ atau sig. t (0,019) $<$ $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Bukti Fisik) terhadap Efektivitas Pelayanan

adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Bukti Fisik atau dengan meningkatkan Bukti Fisik maka Efektivitas Pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

- t test antara X_2 (*Reliability*) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,245. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu $2,245 > 1,986$ atau sig. t (0,027) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Keandalan) terhadap Efektivitas Pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Keandalan atau dengan meningkatkan Keandalan maka Efektivitas Pelayanan akan mengalami peningkatan secara signifikan.
- t test antara X_3 (*Responsiveness*) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,018. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung > t tabel yaitu $2,018 > 1,986$ atau sig. t (0,046) < $\alpha = 0.05$ maka pengaruh X_3 (Daya Tanggap) terhadap Efektivitas Pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Daya Tanggap atau dengan meningkatkan Daya Tanggap maka Efektivitas Pelayanan akan mengalami peningkatan yang tinggi.
- t test antara X_4 (*Assurance*) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,921. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah

sebesar 1,986. Karena t hitung $>$ t tabel yaitu $2,921 > 1,986$ atau $\text{sig. } t (0,004) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_4 (Jaminan) terhadap Efektivitas Pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Jaminan atau dengan meningkatkan Jaminan maka Efektivitas Pelayanan akan mengalami peningkatan yang tinggi.

- t test antara X_5 (*Empathy*) dengan Y (Efektivitas Pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,598. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 94) adalah sebesar 1,986. Karena t hitung $>$ t tabel yaitu $2,598 > 1,986$ atau $\text{sig. } t (0,011) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_5 (Empati) terhadap Efektivitas Pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Empati atau dengan meningkatkan Empati maka Efektivitas Pelayanan akan mengalami peningkatan yang tinggi.

4.7 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini secara statistik dapat dijelaskan bahwa variabel bebas memiliki hubungan dengan variabel terikat dan secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hubungan yang ada bersifat signifikan dalam interpretasi hubungan kategori hubungan kuat dan pengaruh yang ada bersifat signifikan dalam arti semakin baik kualitas pelayanan maka akan berakibat pula pada semakin baiknya efektivitas pelayanan. Pembahasan hasil analisis dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut.

4.7.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas *e-Service* pada Kantor Imigras Kelas I Malang

Pelayanan publik sebagai aktivitas yang berfungsi memenuhi kebutuhan orang lain atau yang membutuhkan, maka pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi semua keinginan dan harapan yang diinginkan dan telah menjadi komitmen sebagai perwujudan pelayan yang berkualitas. Pada dasarnya, terdapat berbagai alat ukur, parameter atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam. Dapat dikatakan kualitas pelayanan bisa diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyatanya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan. Terkait dengan uraian yang dibahas sebelumnya, peneliti mengaitkan dengan teori Parasuraman (1994) dimana faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-service* pada Kantor Imigras Kelas I Malang terkait dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangible* adalah penilaian (responden) terhadap fasilitas yang ada dalam Kantor Imigrasi Kelas I Malang berupa alat pembuatan paspor, tenaga pelayanan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas yang memadai selama proses pembuatan paspor. Berdasarkan hasil dari data yang di peroleh variable *Tangible* mendapatkan hasil perhitungan rata-rata sebesar 4,04 yang didapatkan dari 100 responden menunjukkan bahwa *tangible* termasuk dalam kategori yang baik. Hasil analisis data nilai koefisien (R^2) regresi di dapatkan skor sebesar 0,742, dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* mempengaruhi Efektivitas Pelayanan. Berdasarkan hasil dari uji t

didapatkan hasil sebesar 2.387 untuk variabel *tangible* Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.387 > 1.986$) maka dapat disimpulkan pengaruh X_1 (*Tangible*) terhadap efektivitas pelayanan adalah signifikan. Dengan kata lain meningkatkan *tangible* (bukti fisik) maka efektivitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, Berry, dan Zethhaml yang menyatakan bahwa *Tangible* menjadi salah satu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan/instansi dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.

2. *Reliability* adalah penilaian (responden) terhadap kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Malang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu proses wawancara, waktu selesai pembuatan paspor, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pemohon. Berdasarkan hasil dari data yang di peroleh variable *reliabilty* mendapatkan hasil perhitungan rata-rata sebesar 4,10 yang didapatkan dari 100 responden menunjukkan bahwa *reliabilty* termasuk dalam kategori yang baik. Hasil analisis data nilai koefisien (R^2) regresi di dapatkan skor sebesar 0,761 dapat disimpulkan bahwa variabel *reliabilty* mempengaruhi Efektivitas Pelayanan. Berdasarkan hasil dari uji t didapatkan hasil sebesar 2.245 untuk variabel *tangible*. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.245 > 1.986$) maka dapat disimpulkan pengaruh X_2 (*Reliability*) terhadap efektivitas pelayanan adalah signifikan. Dengan kata lain meningkatkan *Reliability* (Kehandalan) maka efektivitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, Berry, dan Zethhaml yang menyatakan bahwa *Realibility* menjadi kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan.

3. *Responsiveness* adalah penilaian (responden) terhadap kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Malang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi, dan keramahan petugas. Berdasarkan hasil dari data yang di peroleh variable *responsiveness* mendapatkan hasil perhitungan rata-rata sebesar 4,00 yang didapatkan dari 100 responden menunjukkan bahwa *responsiveness* termasuk dalam kategori yang baik. Hasil analisis data nilai koefisien (R^2) regresi di dapatkan skor sebesar 0,652, dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* mempengaruhi Efektivitas Pelayanan. Berdasarkan hasil dari uji t didapatkan hasil sebesar 2.018 untuk variabel *responsiveness*. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.018 > 1.986$) maka dapat disimpulkan pengaruh X_3 (*Responsiveness*) terhadap efektivitas pelayanan adalah signifikan. Dengan kata lain meningkatkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) maka efektivitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, Berry, dan Zethhaml yang menyatakan bahwa *Responsiveness* sebagai sikap tanggap dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan.

4. *Assurance* adalah penilaian (responden) terhadap kemampuan dan pengetahuan, jaminan orisinalitas paspor, perilaku petugas pelayanan pada kantor imigrasi Kelas I Malang. Berdasarkan hasil dari data yang di

peroleh variable *assurance* mendapatkan hasil perhitungan rata-rata sebesar 4,03 yang didapatkan dari 100 responden menunjukkan bahwa *responsiveness* termasuk dalam kategori yang baik. Hasil analisis data nilai koefisien (R^2) regresi di dapatkan skor sebesar 0,884 dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* mempengaruhi Efektivitas Pelayanan. Berdasarkan hasil dari uji t didapatkan hasil sebesar 2.921 untuk variabel *assurance*. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.921 > 1.986$) maka dapat disimpulkan pengaruh X_4 (*Assurance*) terhadap efektivitas pelayanan adalah signifikan. Dengan kata lain meningkatkan *Assurance* (Jaminan) maka efektivitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, Berry, dan Zethhaml yang menyatakan bahwa *Assurance* menjadi kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

5. *Emphaty* adalah penilaian (responden) terhadap kemampuan Kantor Imigrasi Kelas I Malang berkaitan dengan kemudahan mengurus administrasi, pengertian dan pemahaman petugas, perhatian yang tinggi dari petugas. Berdasarkan hasil dari data yang di peroleh variable *emphaty* hasil perhitungan rata-rata sebesar 4,17 yang didapatkan dari 100 responden menunjukkan bahwa *emphaty* termasuk dalam kategori yang baik. Hasil analisis data nilai koefisien (R^2) regresi di dapatkan skor sebesar 0,850 dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* juga mempengaruhi Efektivitas Pelayanan. Berdasarkan hasil dari uji t didapatkan hasil sebesar

2.598 untuk variabel *emphaty*. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.598 > 1.986$) maka dapat disimpulkan pengaruh X_5 (*Emphaty*) terhadap efektivitas pelayanan adalah signifikan. Dengan kata lain meningkatkan *Emphaty* (empati) maka efektivitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, Berry, dan Zethhaml yang menyatakan bahwa *Emphaty* menjadi kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka di dapatkan hasil bahwa nilai R Square sebesar 0,608. Artinya bahwa 60,8% variabel efektivitas pelayanan akan di pengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu *tangible* (X_1), *reliabilty* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5). Selain itu juga di dapatkan koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan variabel kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel efektivitas pelayanan (Y), dengan nilai R sebesar 0,793. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu *tangible* (X_1), *reliabilty* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5) dengan efektivitas pelayanan termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8.

Hasil ini sesuai dengan teori konsep efektivitas pelayanan dari Sondang P. Siagian (1987:151) yang menyatakan bahwa penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Efektivitas Pelayanan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel *Tangible*(X_1), *Reliability*(X_2), *Responsiveness*(X_3), *Assurance*(X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap variabel terikat yaitu Efektivitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Efektivitas Pelayanan dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Efektivitas Pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel Efektivitas Pelayanan dapat diterima.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (*Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap variabel terikat yaitu Efektivitas Pelayanan (Y) dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat lima variabel yang mempunyai pengaruh signifikan

terhadap Efektivitas Pelayanan yaitu *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5)

3. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel Jaminan mempunyai nilai t hitung dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Jaminan mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Jaminan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Efektivitas Pelayanan.

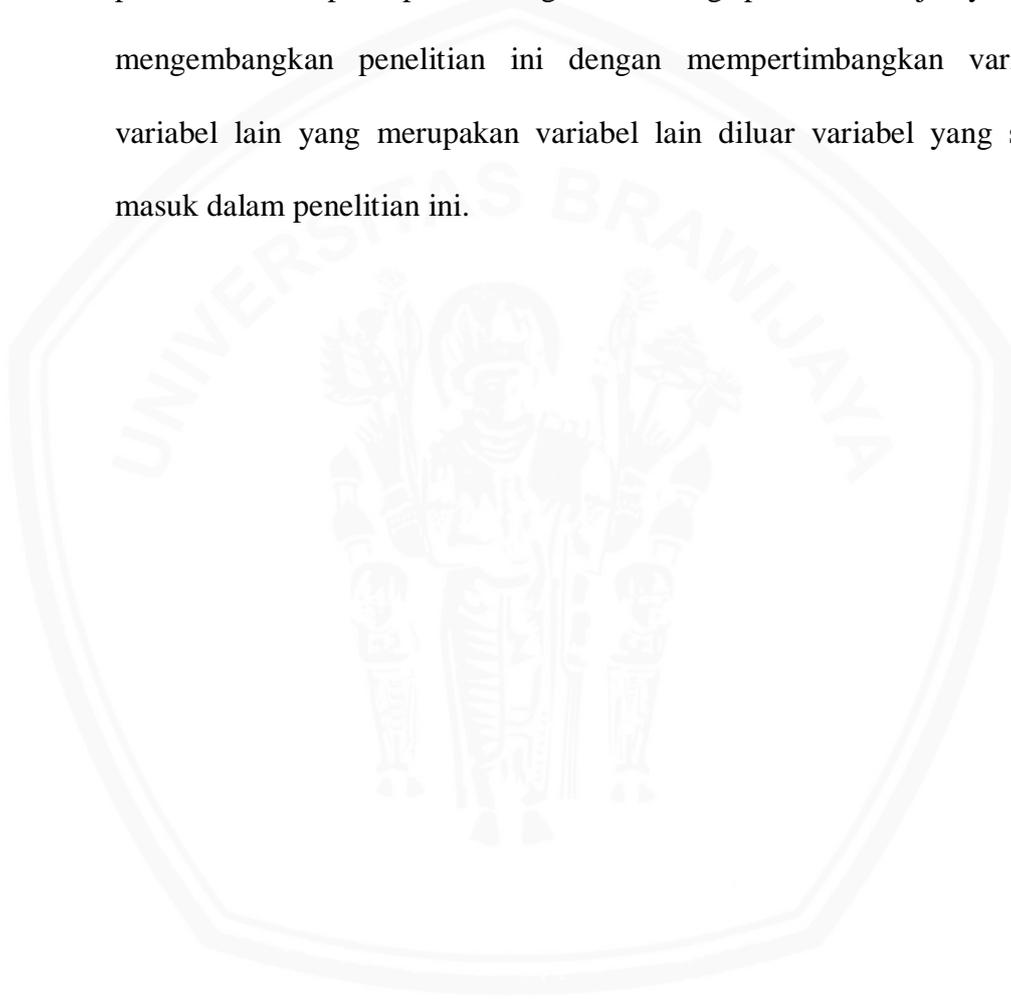
5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas I Malang maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Pihak Kantor Imigrasi Kelas I Malang dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap *Assurance*, karena variabel *Assurance* mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Efektivitas Pelayanan hal ini telah sesuai dengan janji layanan yang ada pada kantor imigrasi kelas I Malang yaitu kepastian persyaratan, kepastian biaya, kepastian waktu penyelesaian. variabel *Assurance* bisa dijaga kualitasnya dengan cara menjaga orisinalitas paspor dan kemampuan petugas dalam melayani pengurusan paspor harus selalu ditingkatkan kualitasnya dan juga diberikan standar yang tinggi sehingga Efektivitas Pelayanan akan meningkat. Mengingat permintaan pelayanan akan terus bertambah seiring berjalannya waktu, maka dengan selalu menjaga kualitas pelayanan yang

diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang hal tersebut dapat teratasi dengan baik.

2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Efektivitas Pelayanan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara, Bandung: Pustaka setia. Anwar, M. Khoirul dan Oetojo S, Asianti. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Azizy, Q. Qodri, 2007. *Change Management dalam Reformasi Birokrasi*, Gramedia, Jakarta.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Budiani, Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran*
- Denhardt dan Denhardt (2003 dalam Yudiantmaja 2013, pp. 10-11) *New Publik Service Nalar Politik Dalam Administrasi Negara*.
- E. S. Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. Erick S. Holle," vol. 17, no. 3, pp. 21-30, 2011.
- Gibson, James. L., et all. 2010. *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Ke-5*. Jakarta. Erlangga.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Ivancevich, J. M. et al. 2007. *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik..
- Lembaga Administrasi Negara RI. 2005. *Penyusunan Standard Operating Procedures*
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Makmur, Syarief. (2008). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Masruri. 2014. *Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan*. Padang: Akademia Permata

- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Muasaroh. 2010. *Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.
- Othenk. (2008). *Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas*. Tersedia di <http://literaturbook.blogspot.co.id> diakses pada tanggal 17 mei2018
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Ratminto dan Winarsih.(2005).*Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Rowley, J. 2006. *An Analysis of The E-service Literature: Towards A Research Agenda*. Internet Research, 339-359
- Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Sedarmayanti. 2003.*Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung.
- Sharon, Sumenge Ariel. 2013. *Analisis Efektifitas dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Minahasa Selatan*. Jurnal Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado/ Vol.1. No.3, Hal.75
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Yayasan Pembangunan Nasional. Malang.
- Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.
- Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi 2002, prinsipprinsip total Quality Service. Yogyakarta : Penerbit Andy
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	9	9.0	9.0	10.0
	4.00	51	51.0	51.0	61.0
	5.00	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	20	20.0	20.0	21.0
	4.00	58	58.0	58.0	79.0
	5.00	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.0	5.0	5.0
	3.00	25	25.0	25.0	30.0
	4.00	50	50.0	50.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	2.0	2.0	3.0
	3.00	15	15.0	15.0	18.0
	4.00	55	55.0	55.0	73.0
	5.00	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	25	25.0	25.0	27.0
	4.00	47	47.0	47.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	9	9.0	9.0	10.0
	4.00	50	50.0	50.0	60.0
	5.00	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	30	30.0	30.0	32.0
	4.00	50	50.0	50.0	82.0
	5.00	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	10	10.0	10.0	11.0
	4.00	48	48.0	48.0	59.0
	5.00	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.0	3.0	3.0
	3.00	26	26.0	26.0	29.0
	4.00	52	52.0	52.0	81.0
	5.00	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	15	15.0	15.0	16.0
	4.00	51	51.0	51.0	67.0
	5.00	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	24	24.0	24.0	26.0
	4.00	47	47.0	47.0	73.0
	5.00	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	29	29.0	29.0	30.0
	4.00	46	46.0	46.0	76.0
	5.00	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	11.0	11.0	11.0
	4.00	51	51.0	51.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	24.0	24.0	24.0
	4.00	51	51.0	51.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	13	13.0	13.0	14.0
	4.00	49	49.0	49.0	63.0
	5.00	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	24.0	24.0	24.0
	4.00	48	48.0	48.0	72.0
	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	17.0	17.0	17.0
	4.00	59	59.0	59.0	76.0
	5.00	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	13.0	13.0	13.0
	4.00	46	46.0	46.0	59.0
	5.00	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	22	22.0	22.0	24.0
	4.00	51	51.0	51.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	59	59.0	59.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	11	11.0	11.0	12.0
	4.00	50	50.0	50.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	23	23.0	23.0	24.0
	4.00	51	51.0	51.0	75.0
	5.00	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	15	15.0	15.0	16.0
	4.00	58	58.0	58.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	9	9.0	9.0	10.0
	4.00	51	51.0	51.0	61.0
	5.00	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	12	12.0	12.0	13.0
	4.00	48	48.0	48.0	61.0
	5.00	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	18	18.0	18.0	20.0
	4.00	54	54.0	54.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.0	2.0	2.0
	3.00	24	24.0	24.0	26.0
	4.00	48	48.0	48.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	3

Correlations

Correlations

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	3

Correlations

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.2	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	3

Correlations

		X4
X4.1	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4.2	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4.3	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	3

Correlations

Correlations

		X5
X5.1	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5.2	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5.3	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	3

Correlations

		Y
Y1	Pearson Correlation	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y6	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y7	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y8	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y9	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y10	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y11	Pearson Correlation	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y12	Pearson Correlation	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	12

Lampiran 3. Asumsi Klasik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.628	.608	4.05635	1.833

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VF
1	X1	.599	1.669
	X2	.473	2.115
	X3	.559	1.788
	X4	.566	1.767
	X5	.612	1.633

a. Dependent Variable: Y

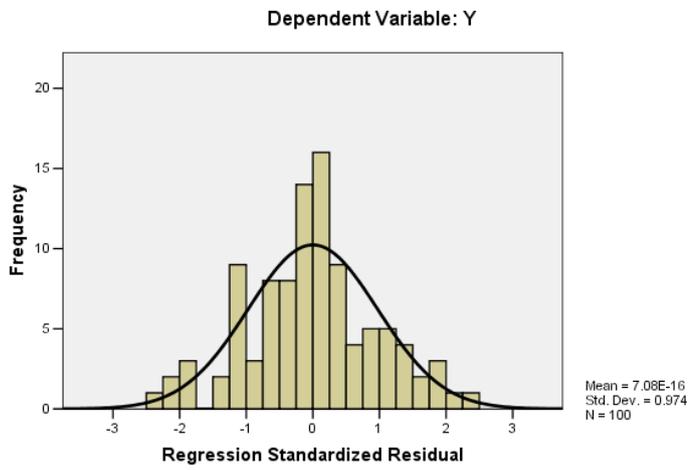
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.95258593
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.706
Asymp. Sig. (2-tailed)		.701

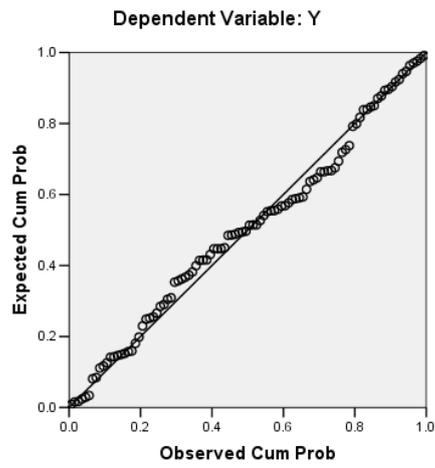
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

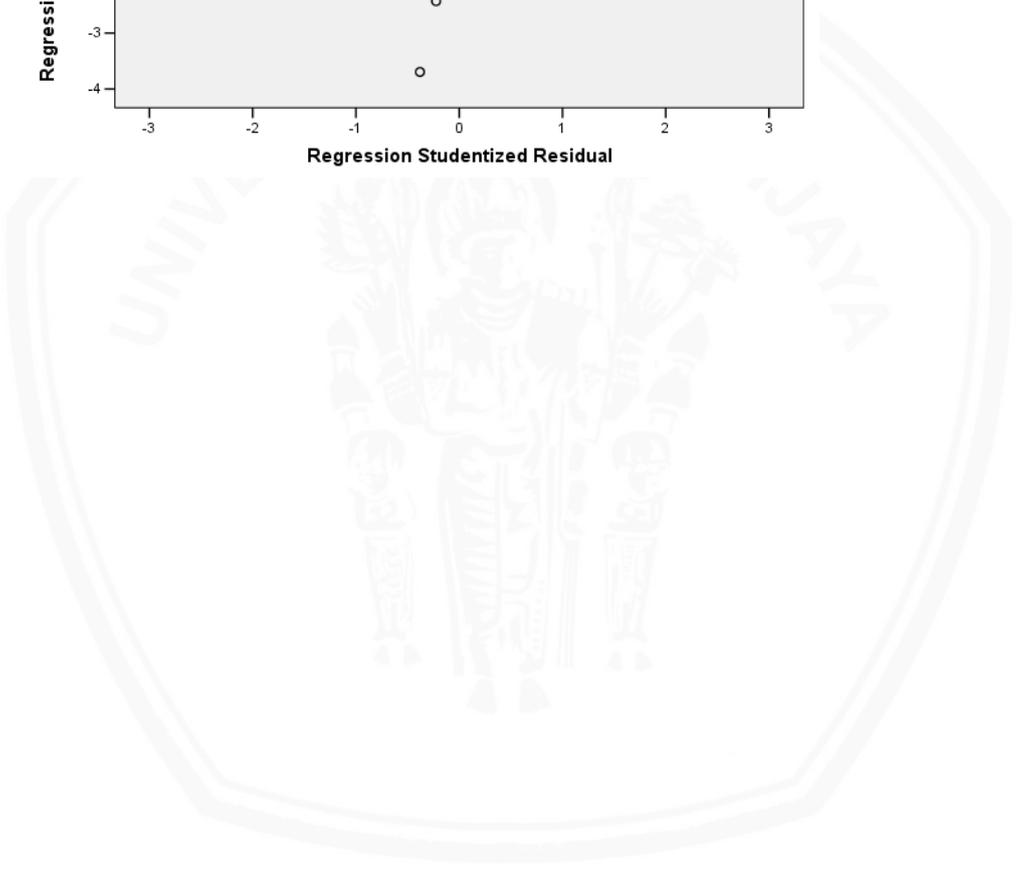
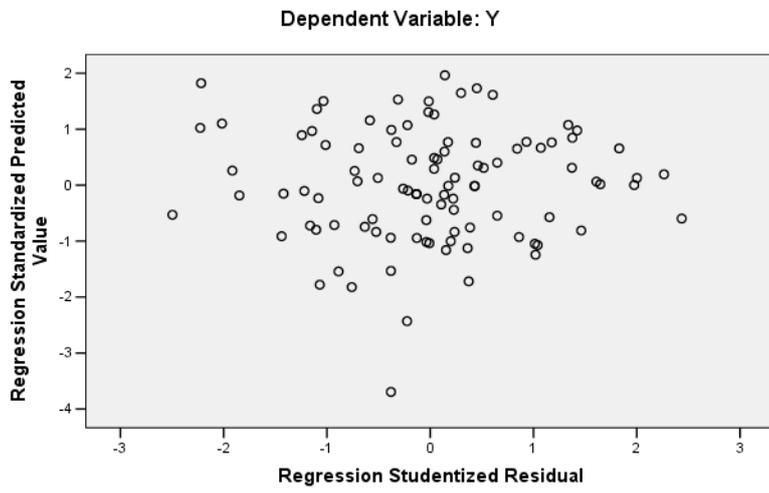
Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran 4. Regresi Linier Berganda

Regression**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	49.3600	6.48155	100
X1	12.1200	1.69539	100
X2	12.3100	1.75058	100
X3	12.0000	1.68775	100
X4	12.0800	1.79043	100
X5	12.5000	1.59228	100

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.584	.652	.605	.639	.585
	X1	.584	1.000	.576	.508	.469	.341
	X2	.652	.576	1.000	.578	.498	.549
	X3	.605	.508	.578	1.000	.542	.410
	X4	.639	.469	.498	.542	1.000	.524
	X5	.585	.341	.549	.410	.524	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000	.	.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000	.	.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100	100	100
	X4	100	100	100	100	100	100
	X5	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1 ^a , X3, X4, X2	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.628	.608	4.05635	1.833

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2612.369	5	522.474	31.754	.000 ^a
	Residual	1546.671	94	16.454		
	Total	4159.040	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.881	3.908		.481	.631
	X1	.742	.311	.194	2.387	.019
	X2	.761	.339	.205	2.245	.027
	X3	.652	.323	.170	2.018	.046
	X4	.884	.303	.244	2.921	.004
	X5	.850	.327	.209	2.598	.011

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 2

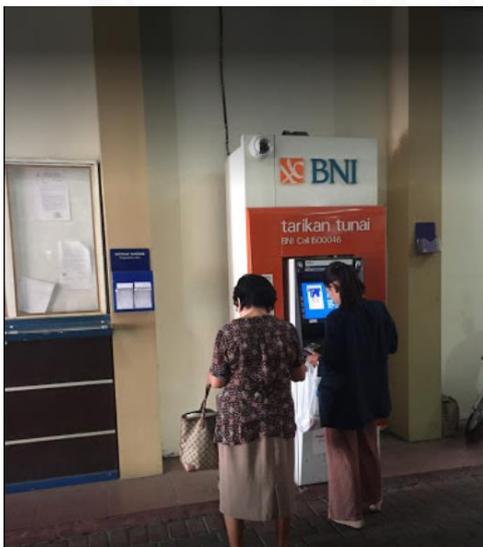
Dokumentasi Penelitian Kantor Imigrasi Kelas I Malang



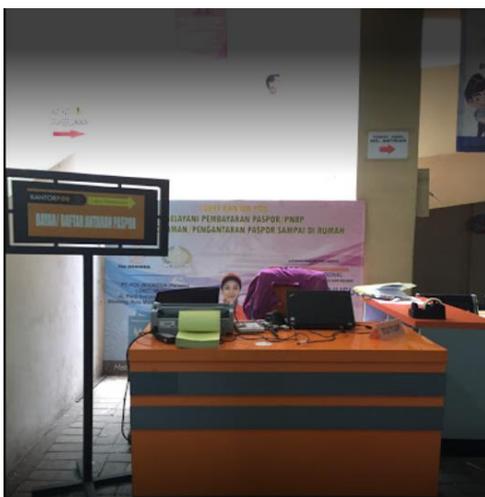
Alat pendukung pengambilan data pemohon paspor pada kantor Imigrasi Kelas I Malang



Suasana Ruang Tunggu yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Malang.



Mesin ATM yang tersedia di kantor Imigrasi Kelas I Malang demi memudahkan pembayaran pengurusan paspor.



Kantor Pos tersedia pada basement gedung, untuk memudahkan pembayaran dan juga pengiriman paspor yang telah selesai.



Mesin pengambilan nomor layanan antrian online yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang.



Suasana Pengambilan foto dan fingerprint pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang