

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Dalam bahasa Inggris istilah pelayanan (dalam Zaenal & Dkk, 2016) adalah " *service*". Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Oleh karena itu, proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kegiatan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. A.S Moenir (dalam Zaenal & dkk, 2016:15) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukka oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Sedangkan menurut The liang Gie (dalam Zaenal & dkk, 2016:15) pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan megabdikan diri kepada masyarakat.

Bagi instansi pemerintahan, pelayanan publik pada prinsipnya mengacu pada pelayanan prima. Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima layanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Zaenal & dkk, 2016:227).

2.2. Pengertian Kinerja

Secara sederhana, kinerja adalah presentasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja, berasal dari kata "*performance*", sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan "*performance measurement*". Bernardin dan Russel (dalam Zaenal & dkk, 2016:51) mendefinisikan kinerja sebagai catatan hasil (*outcomes*) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu. Sedangkan Widodo (dalam Zaenal & dkk, 2016:52) berpendapat bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dalam menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil sesuai yang diharapkan. Sedangkan Menurut Veithzal Rivai (dalam jurnal Sumantri, 2015:202) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama priode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Bernardin (dalam Sudarmanto, 2015:8) kinerja adalah catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas – aktivitas selama periode tertentu. Dari defenisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat

pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/progam/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi (dalam Fahmi, 2010:2).

Sedangkan (Edison Emron, 2016:190) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam berbagai literatur, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian dibawah ini;

1. Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, Bernardin menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atau fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu.
2. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja (Sudarmanto, 2015:8).

Disamping itu, kinerja (*performance*) diartikan sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Berikut ini adalah beberapa kata kunci dari defenisi kinerja yaitu:

- a. Hasil kerja pekerja
- b. Proses atau organisasi
- c. Terbukti secara kongkrit
- d. Dapat diukur, dan/atau
- e. Dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan (Sedarmayanti, 2012:148).

Berdasarkan pengertian kinerja yang dipaparkan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil pencapaian seseorang atau organisasi dalam pelaksanaan kegiatan ataupun program yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

2.3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.(Bangun, 2012:231). Penilaian kinerja sangat penting bagi perusahaan atau organisasi. Pada saat bersamaan, pegawai/karyawan yang membutuhkan *feedback* untuk perbaikan-perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik.

Menilai kinerja pegawai/karyawan dapat dilakukan dengan mengukur secara kuantitatif dan kualitatif, yaitu dengan melihat kontribusi dan prestasi yang telah diberikannya. Penilaian juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perubahan kinerja yang terjadi, dan karena begitu pentingnya penilaian ini, maka perlu

dilakukan secara berkelanjutan, kemudian, hasil-hasilnya diarsipkan dengan baik sebagai acuan dalam memberikan *reward* dan/atau untuk penilaian karier.

Suatu perusahaan/organisasi melakukan penilaian kinerja didasarkan pada beberapa alasan, yaitu:

1. Manajemen perlu mengetahui kemampuan karyawan (atau pihak yang dinilai) dalam menjalankan tugasnya.
2. Manajemen perlu memastikan bahwa karyawan telah bekerja dengan benar sesuai dengan tujuan perusahaan/organisasi.
3. Manajemen memberikan sinyal kepada pegawai/karyawan bahwa setiap proses dan/ atau hasil yang dicapai akan dinilai dan dihargai sesuai kontribusi dan prestasi yang dicapai.

Menurut Bernardin & Russel (dalam Keban, 2008:212) parameter atau kriteria yang digunakan dalam mengukur kinerja meliputi: 1) kualitas, 2) kuantitas, 3) ketepatan waktu, 4) penghematan biaya, 5) kemandirian atau otonomi dalam bekerja (tampa selalu disupervisi), 6) kerjasama.

Menurut Pasolong (dalam jurnal Sumantri, 2015:203) pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah.

Ada beberapa faktor lebih difokuskan pada individu yang terlibat di dalam organisasi dalam usaha pencapaian kinerja dalam pelayanan. Untuk mengukur

kinerja harus dipergunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada hasil dan ukuran yang berorientasi pada proses. Ukuran yang berorientasi pada hasil, meliputi: 1) efektivitas, 2) Produktivitas, 3) Efisiensi, 4) Kepuasan, 5)Keadialan yang merata Sedangkan menurut Robin (dalam Zaenal & dkk, 2016:60) ada tujuh yang berorientasi pada hasil yaitu responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, keterbukaan atau transparansi dan empati.

Penilaian kinerja pegawai merupakan sarana evaluasi terhadap pegawai yang tidak hanya dilakukan oleh atasannya saja tetapi juga dapat dilakukan oleh sesama pegawai lainnya, pihak lain di luar organisasi, atau unit lainnya. Penilaian ini akan menghasilkan simpulan mengenai kinerja pegawai yang bersangkutan pada akhir kegiatan.informasi inilah yang nantinya bermanfaat bagi organisasi dalam memberikan penghargaan (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2008:81).

2.4. Indikator Kinerja

Menurut Sedarmayanti (dalam Kusuma, 2013:1390) Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa kinerja organisasi/unit kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Setiap indikator kinerja diukur berdasarkan kriteria standar tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran, kriteria tersebut adalah sebagai berikut.

1. Kuantitatif (seberapa banyak). Ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dan diukurnya, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.
2. Kualitatif (seberapa baik) melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai. Kriteria ini antara lain mengemukakan akurasi, presisi, penampilan (kecantikan dan ketampanan), kemanfaatan atau efektivitas. Standar kualitas dapat diekspresikan sebagai tingkat kesalahan, seperti jumlah atau presentase kesalahan yang diperoleh per unit hasil kerja
3. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk. Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu. Kriteria ini menjawab pertanyaan, seperti kapan, berapa cepat, atau dalam periode apa.
4. Efektivitas penggunaan sumber organisasi. Efektivitas penggunaan sumber dijadikan indikator guna untuk mengerjakan suatu pekerjaan disyaratkan menggunakan jumlah sumber tertentu
5. Cara melakukan pekerjaan. Digunakan sebagai standar kinerja jika kontak personal, sikap personal, atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.

6. Efek atas suatu upaya. Pengukuran yang diekspresikan akibat akhir yang diharapkan akan diperoleh dengan bekerja.
7. Metode melaksanakan tugas. Standar yang digunakan jika ada undang-undang, kebijakan, prosedur standar, metode, dan peraturan untuk menyelesaikan tugas atau jika cara pengecualian ditentukan tidak dapat diterima.
8. Standar sejarah. Standar yang menyatakan hubungan antara standar masa lalu dengan standar sekarang. Standar masa sekarang dinyatakan lebih tinggi atau lebih rendah daripada standar masa lalu dalam pengertian kuantitas dan kualitas.
9. Standar nol atau absolut. Standar yang menyatakan tidak akan terjadi sesuatu. Standart ini jika standar lain tidak ada (Wirawan, 2009:69).

Selanjutnya, Kumorotomo (dalam Sudarmanto, 2015:16) merumuskan 4 (empat) indikator penilaian terhadap kinerja organisasi yaitu:

- a. Efisiensi : menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.
- b. Efektivitas : menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
- c. Keadilan : menyangkut distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan organisasi pelayanan publik.
- d. Daya tanggap : daya tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (dalam Zaenal & dkk, 2016:55) adalah ukuran kuantitatif dan ukuran kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan Indikator masukan (*input*), Indikator keluaran (*output*), Indikator hasil (*outcomes*), Indikator dampak (*impacts*).

Berikut adalah penjelasan dari teori indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI. Penjelasan dari jenis-jenis diatas adalah sebagai berikut:

1. Indikator masukan (*input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran.
2. Indikator keluaran (*output*), adalah segala sesuatu berupa produk/jasa (fisik dan atau non fisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan program berdasarkan masukan yang digunakan.
3. Indikator hasil (*outcomes*) : segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah. Hasil merupakan ukuran seberapa jauh setiap produk jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Indikator dampak (*impacts*) : ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lain-nya yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan.

Selanjutnya peneliti akan mengemukakan indikator untuk mengukur kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Sudarmanto, 2015:16), yaitu:

1. Produktivitas; dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.

2. Kualitas layanan; dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan
3. Responsitas; dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas; menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas; seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

Dari beberapa indikator penilaian kinerja peneliti menyimpulkan bahwa untuk mencapai atau menilai kinerja suatu organisasi yang menjadi tolak ukur adalah kualitas, kuantitas, efisiensi dan efektivitas, masukan, keluar, hasil serta dampak.

2.5. Faktor Pendukung Kinerja

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan , proses pelayanan publik harus didukung oleh unsur-unsur terkait, yang merupakan faktor pendukung dari proses pelayanan tersebut. Faktor-faktor pendukung proses pelayanan adalah sebagai berikut (Zaenal & dkk, 2016:85):

1. Kesadaran

Faktor kesadaran mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan. Kesadaran dapat membawa seseorang pada keiklasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

2. Aturan

Aturan dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya. Aturan organisasi akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja.

3. Struktur dan Mekanisme Kerja.

Faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu pelayanan yang bukan semata-mata perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai dan perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode.

4. Pendapatan Pegawai

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi yang

diperoleh dari organisasi tempat kerja sesuai dengan kedudukan dan peranannya dalam organisasi.

5. Keterampilan Petugas

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

6. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan ini terdiri atas dua macam, yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu, sedangkan fasilitas meliputi gedung dengan segala perlengkapannya.

Model kinerja pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Ciri-cirinya yaitu efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian keterbukaan, efisiensi responsif dan adaptif (Zaenal & Dkk, 2016:78).

Tujuan dari pelayanan publik (dalam jurnal Sumantri, 2015:204) adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.6. Pengertian Paspor

Pengertian paspor menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam pasal 1 angka 16 mengatakan bahwa, “paspor Republik Indonesia adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu”. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah No. 36 Tahun 1994 Tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan perjalanan keluar atau masuk ke wilayah Indonesia. Prosedur pengurusan paspor harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan sebagai acuan spesifik pelaksanaan SOP yang ditetapkan Direktur Jenderal Imigrasi dengan Nomor IMI-GR.01.01-1102 tahun 2013 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan SPRI.

2.7. Macam-macam Paspor Indonesia

Sebagaimana dijelaskan Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Dokumen Perjalanan Republik Indonesia terdiri atas paspor dan surat perjalanan Laksana Paspor. Paspor sebagaimana dimaksud diatas terdiri atas (1) Paspor Diplomatik, (2) Paspor dinas dan, (3) Paspor biasa. Paspor Diplomatik diberikan untuk warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan untuk tugas yang bersifat diplomatik. Paspor Dinas diberikan

untuk warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat Diplomatik. Paspor biasa terdiri atas paspor biasa elektronik dan paspor biasa nonelektronik.

Surat perjalanan laksana paspor terdiri atas (1) surat perjalanan laksana paspor untuk warga negara Indonesia, (2) surat perjalanan laksana paspor untuk warga negara Asing, (3) surat perjalanan lintas batas atau pas lintas batas.

2.8. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Afriyandi, 2014), Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda. Dimuat dalam eJournal Ilmu Administrasi Negara, 4(2) 2014 :1391 -1404 ISSN 0000-0000, ejournal.an.fisip-unmul.org. Tujuan dari jurnal ini adalah Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim Kota Samarinda. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kinerja Pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda sudah cukup baik dalam hal segi Efisiensi mutu pegawai yang ada, Efektivitas penggunaan alat paspor yang digunakan tepat sasaran, kemudian Keadilan pegawai sudah cukup baik dalam menangani masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor, serta Daya Tanggap pegawainya yang cekatan dan ramah terhadap masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda.

2. Penelitian yang dilakukukan oleh (Nurmahendra, 2017) tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Samarinda dimuat dalam eJournal Ilmu Pemerintahan, 5 (2), 2017: 469-482 ISSN 2477-2458 (Online), ISSN 2477-261 (Print), ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id. Sebagaimana yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa dalam hal Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda, yakni dapat dilihat dari Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda yang meliputi (Disiplin Kerja Pegawai), (Pemanfaatan Waktu Kerja), (Pengetahuan Tentang Pekerjaan), (Inisiatif), (Tanggung Jawab), serta Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda.
3. Penelitian yang dilakukan (Mantiri & Dkk, 2018) Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Manado Dalam Penerbitan Paspor. Jurnal ini dimuat dalam Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi ISSN : 2337 – 5736. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara kantor imigrasi kelas I Manado dalam penerbitan paspor, dengan menggunakan metode kualitatif diharapkan mampu menjawab permasalahan penelitian, hasil menunjukkan bahwa volume pengunjung pembuatan paspor setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan, tercatat dalam data pengeluaran paspor

di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sejak tahun 2015 s/d 2017 telah bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya paspor dan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat keluar negeri. Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado dapat dikatakan cukup berkualitas dan memenuhi standar kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan yang baik dalam kriteria dalam pengukuran kinerja adalah sebagai berikut: Kualitas, Kuantitas, Efektivitas, Komitmen kerja.

4. Penelitian yang dilakukan (Sumantri, 2015) Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Jurnal ini dimuat dalam eJournal Ilmu Pemerintahan, 3, (1) 2015 : 201-211 ISSN 0000-0000, ejournal.ip.fisip-unmul.org. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai sebagai pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja pegawai puskesmas.
5. Penelitian yang dilakukan (Herlina & Dkk, 2015) dengan judul Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan, dimuat dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 3 (2015). Penelitian ini hendak mengkaji secara empiris tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta kendala yang dihadapi dalam

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi pelayanan public yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Tardahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilaksanakan Penulis

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Keterangan
1.	Afriyandi, 2014 Studi Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda	Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim Kota Samarinda dan juga Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Provinsi Kaltim Kota Samarinda.	Metode penelitian: kualitatif. Aspek-aspek standar kinerja pegawai yang diambil, yaitu : Kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan subfokus dari standar pekerjaan dan kinerja yaitu : Penilaian kinerja pegawai berdasarkan, Efisiensi, Efektivitas, Keadilan, dan Daya Tanggap pegawai dalam pelayanan publik. Hasil dari penelitian Kinerja Pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda

			<p>sudah cukup baik dalam hal segi Efisiensi mutu pegawai yang ada, Efektivitas penggunaan alat paspor yang digunakan tepat sasaran, kemudian Keadilan pegawai sudah cukup baik dalam menangani masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor, serta Daya Tanggap pegawainya yang cekatan dan ramah terhadap masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda</p>
2	<p>(Nurmahendra, 2017)</p> <p>Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Samarinda</p>	<p>Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja pegawai dalam Pelayanan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda</p>	<p>penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif</p> <p>focus dalam penelitian ini melalui beberapa indikator Kinerja pegawai dalam pelayanan wajib pajak di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Samarinda yaitu a) Disiplin Kerja b) Pemanfaatan Waktu Kerja c) Pengetahuan Tentang Pekerjaan d) Inisiatif e) Tanggung Jawab</p> <p>Hasil Penelitian ini adalah Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pelaksanaan Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Samarinda masih bervariasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini diakibatkan karena dimensi kualitas pelayanan dari segi Disiplin kerja yang rendah akan kesadaran disiplin kerja,. Kemudian dalam Pemanfaatan Waktu Kerja masih ditemukan beberapa kendala,. Selain itu, terkait Pengetahuan Tentang Pekerjaan ada beberapa yang bisa dikatakan kurang,. Dari segi Inisiatif, menunjukkan indikastagnan,</p>

			.Selanjutnya dari segi Tanggung Jawab pegawai masih perlu mendapat arahan atau anjuran khusus mengenai hal tersebut
3	(Mantiri & Dkk, 2018) Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Manado Dalam Penerbitan Paspor	Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara kantor imigrasi kelas I Manado dalam penerbitan paspor	Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif Hasil kinerja pegawai, diukur dengan indikator dengan indikator: Kualitas, Kuantitas, Efektivitas, Komitmen kerja. Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado dapat dikatakan cukup berkualitas dan memenuhi standar kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan yang baik dalam kriteria dalam pengukuran kinerja
4	Sumantri, 2015 Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai sebagai pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja pegawai puskesmas.	Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Secara umum tolak ukur yang digunakan untuk menilai kinerja yaitu kualitas, kemampuan, ketepatan waktu, kerjasama antar pegawai dan disiplin kerja pegawai Berdasarkan penelitian dilapangan bahwa Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Rawat Inap Kelurahan Makroman Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dapat dikatakan cukup baik dapat tercermin dari kualitas

			<p>kinerja pegawai, kemampuan pegawai, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, kerjasama antar pegawai dan kedisiplinan pegawai yang sudah terlaksana dengan baik walaupun masih adanya pegawai yang kurang teliti dan kurang disiplin</p>
5	<p>Herlina & Dkk, 2015</p> <p>Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan</p>	<p>Penelitian ini mengkaji secara empiris tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif.</p> <p>Terdapat beberapa indikator yang sangat bervariasi. Dua ukuran utama untuk menilai kinerja organisasi pemerintahan yaitu: a) Ukuran produktivitas, b) Ukuran kualitas pelayanan (quality of services), (Dwiyanto :1995). Kemudian ditambahkan pula tiga indikator sebagai penunjang kinerja organisasi pemerintahan pada umumnya adalah responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan</p>

			Kabupaten Kotabaru.
6	Penulis Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam	Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai dan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi faktor – faktor yang menghambat dan mendukung Kinerja pegawai di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Teori pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Sudarmanto, 2015:16) 1. Produktivitas 2. Kualitas layanan 3. Responsitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas

2.9. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono, 2016:60).

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum. karena pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat. Secara sederhana dapat dikatakan kinerja pegawai dalam memberikan 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.

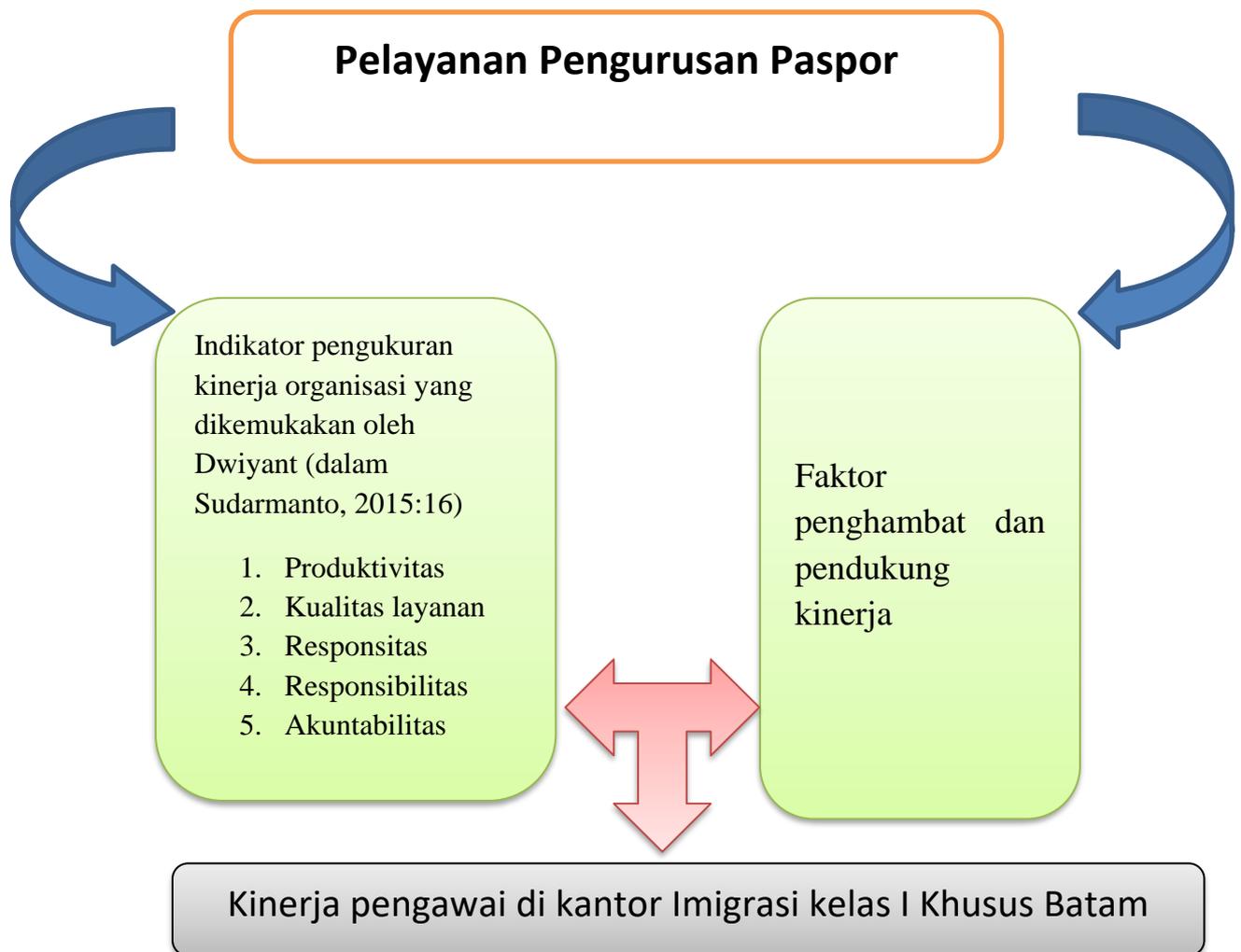
Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan.

Berdasarkan masalah tersebut, peneliti bermaksud menganalisis kinerja kantor imigrasi kelas I khusus Batam dalam pelayanan pengurusan paspor. Analisis kinerja peneliti lakukan didasarkan pada teori indikator pengukuran kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Sudarmanto, 2015:16), yaitu:

1. Produktivitas; dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan; dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan
3. Responsitas; dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas; menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas; seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran

nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

Untuk memahami lebih jelas dari kerangka berfikir peneliti ini dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran