

BAB I**PENDAHULUAN****I.1 Latar Belakang Masalah**

Sesudah Perang Dunia II usai banyak bermunculan negara baru. Hampir semua negara di Asia dan Afrika pernah dijajah oleh kekuatan kolonial Eropa Barat, bukan hanya Inggris dan Perancis, tetapi juga Belgia, Belanda, Jerman, Portugal, dan Spanyol¹. Seperti Perang Dunia I, Perang Dunia II pun membawa akibat besar bagi dunia di bidang politik, ekonomi, dan sosial. Khususnya bagi negara-negara berkembang. Oleh karena itu struktur pemerintahan di negara-negara jajahan tersebut biasanya memiliki bentuk / model yang hampir sama dengan peraturan dari bekas negara penjajahnya.

Kekuatan-kekuatan kolonial Eropa telah meninggalkan dampak abadi yang begitu dramatis terhadap struktur perekonomian dan politik serta institusional di bekas daerah-daerah jajahannya di Afrika dan Asia. Negara-negara Amerika Latin, karena memiliki sejarah kemerdekaan politik yang lebih lama serta warisan penjajahan yang lebih seragam (karena semua negara di Amerika Latin dahulu sama-sama dijajah Spanyol dan Portugal). Sementara itu, kombinasi dari warisan kolonial yang berbeda serta tradisi kultural pribumi yang beragam telah menciptakan perbedaan pola sosial dan kelembagaan di negara-negara Asia. Kondisi dan ciri-ciri ekonomi, sosial, dan politik di India (dahulu dijajah oleh Inggris), jauh berbeda dengan yang ada di Filipina (pernah dijajah Spanyol dan Amerika Serikat), Vietnam (pernah dikuasai oleh Perancis), Indonesia (Belanda), dan Korea (Jepang). Misalnya, India yang merupakan bekas jajahan kolonial

¹ Michael P. Todaro dan Stephen C. Smith. 2006, *Pembangunan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta. Hal. 51

Inggris yang secara formal mendorong pemerintahan lokal, namun dalam prakteknya pemerintah pusat tetap menjadi pembuat sebagian besar keputusan. Kendati dalam dasawarsa 1950 muncul komitmen ideologis yang kuat terhadap desentralisasi dan partisipasi, komitmen itu lama-kelamaan hilang. Sepanjang dasawarsa 1960an dan 1970an, sentralisme sangat meningkat di India². Ditandai dengan adanya ciri yang sangat elitis dikalangan birokrasi dan menjadi kelas yang memiliki hak *privelese* tertentu.

Untuk bisa menjadi anggota birokrasi harus melalui ujian pamong praja yang dikaitkan dengan lamanya kuliah di perguruan tinggi. Sekali seseorang menjadi pamong praja, maka pelayanan terhadap birokrat akan dijamin terus tanpa harus melakukan kegiatan dengan masyarakat luas. Terjadi rotasi antar bagian namun tidak diikuti dengan pemberian fasilitas. Kesetiiaannya hanya pada pekerjaannya. Moral mereka tinggi namun orientasinya sempit. Keunggulan pun diutamakan pada fase pertama masuk jajaran birokrasi, tapi fase berikutnya aturan senioritaslah yang diutamakan dan diberlakukan. Para anggota birokrasi sering curiga pada kelompok lain seperti perguruan tinggi, pers, militer, usahawan, dll. Jadi jika terdapat perubahan sosial yang mengakibatkan kelompok lain berkuasa birokrasi akan menentangnya dan menghalanginya dalam melakukan kegiatan politik. Sehingga kelompok lain tidak bisa maju dan menentang birokrasi.

Munculnya reformasi administrasi dalam era pasca Perang Dunia II dengan sebutan *The New Public Administration*, dihubungkan dengan pokok masalah kritis dalam kehidupan masyarakat secara umum, reformasi menekankan

² Coralie Bryant dan Louise G. White. 1987, *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*, LP3ES, Jakarta.

prinsip keadilan sosial sebagai tujuan utama administrasi publik. Nigro dan Nigro³, mengemukakan : “*Client Focused administration is recommended, along with debureaucratization, democratic decision making, and decentralization of administrative process in the interests of more effective and humane delivery of public services*” (Administrasi yang berfokus pada nasabah direkomendasikan, beserta debAdministrasi yang berfokus pada nasabah direkomendasikan, beserta debirokratisasi, pengambilan keputusan demokrasi, dan desentralisasi dari proses administrasi demi bantuan publik yang lebih efektif dan kelahiran kemanusiaan).

Berbagai upaya reformasi birokrasi dirumuskan dan dikembangkan dengan mengacu pada pengalaman sejumlah negara dan wilayah lain yang telah melakukan perbaikan birokrasi. Belajar pula dari Seddon⁴ dalam bukunya yang berjudul “*Systems Thinking in the Public Sector: The Failure of The Reform Regime and a Manifesto for a Better Way*” bahwa sektor publik secara teoritis telah diperkaya dengan munculnya sejumlah ideologi baru, yaitu : “*New Public Management*”, “*New Public Service*”, “*Good Governance*”, “*Sound Governance*” dan seterusnya. Oleh karena itu, adanya pergeseran paradigma pelayanan publik. Menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt dari model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management*), dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*New Public Service*). Dalam model *New Public Service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan

³ Dalam Sedarmayanti. 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Publik, dan Kepemimpinan Masa Depan*, PT. Refika Aditama, Bandung. Hal. 6

⁴ Dalam Jusuf Irianto. 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*, PT. Revka Petra Media, Surabaya. Hal. 17

hak diantara warga negara. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal di Indonesia, diperlukan pemerintahan yang bersih dari korupsi. Akan tetapi, fakta berkata lain bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum bersih dari korupsi.

Hal ini berdasarkan laporan *Transparency International*⁵ 2014 mengenai *Corruption Perception Index* 2014 yang menyebutkan bahwa skor CPI Indonesia sebesar 34 dan menempati urutan 107 dari 175 negara yang diukur. Posisi Indonesia masih dibawah negara-negara ASEAN seperti Singapura, Malaysia, dan Filipina. Berikut ini data lengkapnya mengenai posisi Indonesia dalam Indeks Persepsi Korupsi.

Tabel I.1
Peringkat dan Skor *Corruption Perception Index* 2014

Peringkat	Negara	Skor
7	Singapura	84
15	Jepang	76
17	Hongkong	74
43	Korea Selatan	55
50	Malaysia	52
85	Filipina	38
100	China	36
107	Indonesia	34
119	Vietnam	31
133	Timor Leste	28

Sumber : *Corruption Perception Index* 2014

Ketua *Transparency International*, José Ugaz mengatakan bahwa CPI 2014 ini disebabkan oleh korupsi. Hal ini ditandai dengan adanya penyalahgunaan kekuasaan oleh para pemimpin dan pejabat tinggi. Selama ini korupsi di Indonesia

⁵ <http://www.ti.or.id/index.php/publication/corruption-perceptions-index-2014> (diakses 06/12/2014)

selalu dikaitkan dengan para birokrat. Sebagaimana studi Agus Dwiyanto⁶, menemukan bahwa selama ini orientasi pelayanan dari sebagian besar aparatur birokrasi pemerintah masih cenderung diarahkan untuk kepentingan birokrasi atau pejabat birokrasi, dan bukannya pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini diperkuat dengan pendapat dari Eko Prasajo⁷ yang mengatakan bahwa kebobrokan birokrasi di Indonesia disebabkan beberapa masalah, diantaranya : 1) Pola pikir para birokrat di Indonesia terlalu sesuai aturan, 2) Orientasi budaya kerja yang lemah, 3) Birokrasi di Indonesia secara organisasi terlalu gemuk, 4) Perundang-undangan yang tidak harmonis. Sistem dan aturan membuat ketakutan sehingga orang tidak berani mengambil keputusan, 5) Banyak seorang birokrat ditempatkan di posisi yang tidak sesuai dengan kemampuannya, 6) Kewenangan yang tumpang tindih atau *overlapping*, 7) Ada kecenderungan penyalahgunaan kewenangan oleh birokrat. Jadi permasalahan pelayanan publik di Indonesia disebabkan adanya kelemahan pada peraturan dan ketentuan yang berlaku sehingga kelemahan tersebut bisa dimanfaatkan serta kesadaran aparatur pelayanan yang masih rendah. Hal ini dikarenakan masih adanya masalah pada pelayanan publik, seperti pendapat Setijaningrum⁸ beberapa permasalahan mendasar pada pelayanan publik di Indonesia, yaitu : 1. Rendahnya kualitas produk layanan, 2. Rendahnya kualitas penyelenggaraan layanan, 3. Ketiadaan akses bagi kelompok rentan, penyandang cacat dan komunitas terpencil, 4.

⁶ Agus Dwiyanto. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.

⁷ <http://finance.detik.com/read/wamenpan-ungkap-7-kebobrokan-birokrasi-di-indonesia> (diakses 16/05/2013)

⁸ Erna Setijaningrum. 2009, *Inovasi Pelayanan Publik*. PT Revka Petra Media, Surabaya. Hal. 3

Ketiadaan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa, dan 5. Ketiadaan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan.

Peningkatan dan tuntutan/respon masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan perkembangan TI yang kian mutakhir. Masyarakat sebagai pengguna layanan tidak menginginkan lagi adanya pelayanan yang berbelit-belit, lama dan berbelit akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat berharap adanya penyegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali pada aspek pelayanan yang selama ini telah diberikan, apakah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Maka salah satu cara untuk menjawab keinginan masyarakat dan menyelesaikan masalah dalam pelayanan publik sebagaimana pendapat Wijayanti⁹, yaitu pemerintah harus melakukan inovasi untuk mencari cara baru bagi pemecahan masalah-masalah lama, mempergunakan sumber daya secara lebih efisien dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan baru serta memperbaiki strategi

⁹ Sri Wahyu Wijayanti. 2008, *Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik*, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. IV (4). Hal 41

dan taktik. Inovasi disini tidak hanya sebuah slogan, tidak saja hanya sebuah program yang ramai gaungnya akan tetapi mati kemudian, serta tidak saja dengan teknologi informasi yang mengharuskan biaya besar akan tetapi tidak dapat dioperasikan oleh petugasnya. Inovasi yang harus dilakukan adalah inovasi yang berkelanjutan sehingga memiliki jaminan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan *better* (lebih baik), *cheaper* (lebih murah), serta *faster* (lebih cepat).

Gerakan inovasi pelayanan publik dalam dunia global dipelopori oleh *United Nation's Department of Economic and Social Affairs* (UNDESA) disertai dengan penghargaan *United Nations Public Service Awards*. Penghargaan ini adalah sebuah pengakuan internasional paling bergengsi sejak tahun 2003 bagi keunggulan pelayanan publik. Penghargaan ini diberikan atas prestasi dan kontribusi pada pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif di seluruh negara. Melalui kompetisi tahunan, *United Nations Public Service Awards* mempromosikan peran, profesionalisme, dan visibilitas pelayanan publik dengan tiga kategori dasar, yaitu transparansi dan akuntabilitas, perbaikan pelayanan publik, dan aplikasi *Information and Communications Technology* ICT atau e-government. Sedangkan di Indonesia, dalam hal ini inovasi unit pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang dipelopori oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam rangka mengimplementasikan Pasal 7 ayat (4) huruf c, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta sejalan dengan gerakan *One Agency-One Innovation* dalam mendukung pelaksanaan percepatan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah dalam

mengembangkan inovasi. Awalnya perkembangan inovasi di sektor publik secara resmi yang dipelopori oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui sebuah kompetisi inovasi pelayanan publik bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai *entry point* untuk mendukung gerakan *One Agency One Innovation*.

Inovasi pelayanan publik dalam implementasinya, didukung dengan Keputusan Menteri No. 20 Tahun 2008 mengenai Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di daerah. Penerapan inovasi pelayanan publik di Indonesia ini telah berkembang seiring dengan berjalannya otonomi daerah. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah bahwa kewenangan otonomi luas adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan semua bidang pemerintahan, kecuali kewenangan di bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, serta agama. Keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraan pemerintahan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi.

Selanjutnya, disebutkan pula bahwa otonomi yang bertanggung jawab adalah berupa perwujudan pertanggung jawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul oleh daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik.

Ditekankan lagi oleh Mubyarto¹⁰ bahwa otonomi daerah pada hakikatnya adalah penyerahan wewenang segala urusan pemerintah kabupaten/kota, sehingga diharapkan pemerintah kabupaten/kota dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (lebih lancar, lebih mudah, lebih cepat dan lebih murah).

Sebagai contoh penerapan *best practice* inovasi pelayanan publik, seperti yang dilaksanakan di Surabaya dengan inovasinya yang bernama Surabaya *Single Window*¹¹ (SSW) yang merupakan salah satu bagian dari implementasi *e-government* di tataran pemerintah daerah. Dengan adanya perizinan satu pintu ini. Dampak positif yang ditimbulkan antara lain : efisiensi dan efektifitas kinerja para birokrat, terciptanya hubungan yang baik diantara ketiga elemen good government (negara, masyarakat, dan swasta), mengurangi praktek-praktek kecurangan dalam birokrasi, serta dapat menambah pendapatan daerah. Selain itu, ada Sistem GRMS (*Government Resources Management System*) atau Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Pemerintahan oleh Pemkot Surabaya dalam hal pengelolaan keuangan daerah yang terintegrasi dari aktivitas birokrasi hulu sampai dengan hilir (dalam konteks belanja).

Di luar Surabaya, ada Sistem Informasi Puskesmas Terintegrasi. Inovasi ini untuk mempercepat proses pelayanan kepada pasien serta meningkatkan kepuasan pelanggan, Pemerintah Kota Cimahi membuat Sistem Informasi Puskesmas Versi 1 (Simpus V.1). Dengan adanya penerapan Simpus V.1 diketahui bahwa pelayanan di bagian pendaftaran menjadi lebih cepat menjadi

¹⁰ Mubyarto. 2000, *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Krisis Ekonomi*, Aditya Media, Yogyakarta.

¹¹ <http://birokrasi.kompasiana.com/perizinan-online-ala-kota-surabaya-surabaya-single-window-541028.html> (diakses 28/03/2013)

sekitar 3-5 menit per orang, adanya kemudahan bagi pasien miskin/tidak mampu, pelaporan data penyakit lebih cepat, tepat dan akurat, serta mengurangi terjadinya kasus rekam medis ganda. Dari contoh *best practice* pelayanan publik diatas, teknologi informasi sangat berperan penting dalam membuat pelayanan publik menjadi lebih baik. Hal ini berkaitan dengan penelitian ini yang berhubungan dengan teknologi informasi pada pelayanan pengajuan permohonan paspor agar secara cepat dan efektif di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya, yaitu program *internet application system* diciptakan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang diartikan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga, baik pelayanan publik atau pelayanan umum maupun pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan dapat sama-sama disebut juga sebagai pelayanan umum atau publik. Adapun dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, selanjutnya disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik yang diartikan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Kepmen tersebut dijelaskan pula secara lebih spesifik bahwa pelayanan publik adalah 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 penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya termasuk 5 besar yang terbanyak pada data di bawah ini.

Tabel I.2
5 Kanim Dengan Penerbitan DPRI Terbanyak
Per Januari Tahun 2012-2013

No.	Kantor Imigrasi	Tahun 2012	Tahun 2013	Total
1.	Jakarta Selatan	11.350	5.125	16.475
2.	Jakarta Timur	11.818	3.686	15.504
3.	Surabaya	11.308	3.868	15.276
4.	Jakarta Barat	11.472	3.016	14.488
5.	Bandung	9.266	4.692	13.958
	Total	55.214	20.387	75.701

Sumber : Diolah dari Data Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham

Berdasarkan data diatas yang menyebutkan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya pada tahun 2012-2013 berada pada posisi ketiga dalam 5 besar terbanyak dari 115 jumlah Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Maka dengan total penerbitan paspor berjumlah 15.276 dibawah Jakarta Selatan dan Jakarta Timur, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya memiliki sumbangsih pada penilaian kualitas pelayanan paspor dan ditambah dengan posisi Kantor Imigrasi Surabaya sudah menjadi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus sejak tahun 2006.

Menurut laporan Komisi Pemberantasan Korupsi¹² (KPK) tahun 2014 mengenai integritas sektor publik dimana ada 40 unit layanan yang disurvei oleh

¹² *Survei Integritas Sektor Publik Indonesia*. 2014, Komisi Pemberantasan Korupsi. Hal. 22

KPK dalam rangka mengukur kualitas layanan publik dari sudut pandang pengguna layanan terkait pengalaman integritas. Untuk pengertian pengalaman integritas sendiri yaitu merefleksikan pengalaman pengguna layanan terhadap tingkat korupsi yang dialaminya (berdasarkan pengalaman personal). Berikut dibawah ini data lengkapnya.

Tabel I.3
Skor Pengalaman Integritas Pada Unit Layanan Tahun 2014

No.	Unit Layanan	Kementerian / Lembaga	Pengalaman Integritas
1	Administrasi Sengketa Pajak	Kemenkeu	8,11
2	Rekomendasi Impor Barang Industri Tertentu	Kemenparin	8,10
	Pengujian Bahan dan Barang		
3	Layanan Pengecekan Syarat Kepesertaan	BPJS	8,08
4	Penempatan Program G to G	BNP2TKI	7,99
	Izin Pemasukan dan Pengeluaran Benih Hortikultura	Kementan	
5	Pendaftaran Izin Edar Makanan	BPOM	7,98
6	Izin Pendaftaran Pupuk Organik/Anorganik	Kementan	7,95
7	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Impor Obat dan Makanan	BPOM	7,92
8	Angka Pengenal Importer Produsen	BKPM	7,91
9	Pendaftaran Peserta JKN	BPJS	7,89
10	Izin Usaha	BKPM	7,86
11	Surat Izin Penangkapan Ikan	KKP	7,85
12	Penerbitan KTKLN (Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri)	BNP2TKI	7,84
13	Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan	Kemenhut	7,80
14	Ekportir Terdaftar	Kemendag	7,79
	Izin Edar PKRT (Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga)	Kemenkes	
15	Paspor	Kemenkum	7,78
16	Formasi Jabatan Notaris	HAM	7,75
17	Persetujuan Ekspor Barang	Kemenkeu	7,72
18	Akreditasi Sekolah di BAN S/M	Kemendikbud	7,63
19	Rekomendasi Ekportis Terbatas Minerba (Mineral dan Batu Bara)	Kemen ESDM	7,60
20	Persetujuan Impor Produk Hewan	Kemendag	7,58
21	IUPHHK	Kemenhut	7,57
22	Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan	KKP	7,56
23	Penghapusan Hak Tanggungan (ROYA)	BPN	7,55

Sumber : Diolah dari Data Survei Integritas Sektor Publik Komisi Pemberantasan Korupsi 2014

Berdasarkan data diatas, skor pengalaman integritas pelayanan paspor cukup tinggi, sebesar 7,78 tepatnya pada posisi ke-15 yang didapat oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia selaku pemilik pelayanan paspor dan penyelenggara pelayanan paspor melalui Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Dari laporan tersebut dihasilkan indeks yang masih perlu ditingkatkan lagi, yaitu keterbukaan informasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan perilaku pengguna layanan.

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya menyelenggarakan inovasi. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mulgan dan Albury¹³ yang menyebutkan beberapa alasan sektor publik harus melakukan inovasi, yaitu : 1) Untuk merespon secara lebih efektif perubahan dalam kebutuhan dan ekspektasi publik yang terus meningkat, 2) Untuk memasukkan unsur biaya dan meningkatkan efisiensi, 3) Untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di bagian-bagian yang pada masa lalu hanya mengalami sedikit kemajuan, 4) Untuk mengkapitalisasi penggunaan *Information and Communications Technology* (ICT) telah terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

Adapun inovasi-inovasi yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) sebagai berikut, yaitu :

¹³ Dalam Sri Wahyu Wijayanti. *Op.cit.* Hal. 42

Tabel I.4
Jenis Inovasi Pelayanan Publik
Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya

No.	Kegiatan	Pelaksanaan	Sasaran
1.	<i>Customer Care</i>	Maret 2008	Tersampainya informasi dan konsultasi publik terkait prosedur pelayanan keimigrasian
2.	Media Informasi publik (<i>screen, banner, pamflet</i>)	Maret 2008	Tersampainya informasi dan konsultasi publik terkait prosedur pelayanan keimigrasian
3.	Media elektronik keluhan publik	Maret 2008	Tersampainya tanggapan publik terhadap pelayanan keimigrasian
4.	<i>Internet Application System</i>	September 2008	Pelayanan secara cepat dan efektif dalam pengajuan permohonan paspor
5.	Nomor Antrian	Januari 2010	Meningkatkan kepuasan publik pengguna pelayanan keimigrasian
6.	Transparansi ruang foto, sidik jari, dan wawancara	Juni 2010	Terlihat secara langsung alur permohonan pada waktu foto, sidik jari, dan wawancara
7.	<i>Drop Box</i> (bagi pemohon penggantian DPR1)	April 2011	Pelayanan secara cepat dan efektif dalam pengajuan permohonan penggantian paspor
8.	Ruang Pengaduan	September 2011	Tersampainya tanggapan dan keluhan publik terkait pelayanan keimigrasian
9.	Penggunaan Biometrik Pada paspor	2008	Mengurangi data ganda
10.	Unit Layanan Paspor	Oktober 2014	Memenuhi kebutuhan pemohon paspor yang bertempat tinggal jauh
11.	Perbaikan kantor (renovasi)	November 2014	Memberikan layanan pada ibu menyusui dengan membuat ruangan khusus dan menambah tempat duduk pemohon
12.	<i>One Stop Service</i> (OSS)	November 2014	Mempercepat layanan pembuatan paspor

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya Tahun 2015

Berdasarkan data diatas, terdapat 12 macam inovasi yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya yang diciptakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Melanjutkan laporan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)

mengenai indeks integritas sektor publik tahun 2014 yang menyebutkan bahwa indeks yang masih perlu ditingkatkan lagi salah satunya, yaitu pemanfaatan teknologi informasi¹⁴. Dalam hal ini inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya, yaitu program *internet application system* yang lebih dikenal dengan layanan paspor online bagi pemohon paspor agar pengajuan permohonan paspor secara cepat dan efektif di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Dengan adanya program *internet application system*, terjadi peningkatan pemohon paspor yang mengajukan permohonan paspor melalui program *internet application system* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel I.5
Peningkatan Pemohon Paspor Melalui Online
di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya Tahun 2012-2014

Bulan	Tahun		
	2012	2013	2014
Januari	12.694	11.114	22.429
Februari	5.546	9.887	14.325
Maret	6.625	9.498	17.468
April	7.091	11.611	20.210
Mei	6.405	9.873	17.856
Juni	4.736	7.183	25.792
Juli	4.438	8.039	15.974
Agustus	3.930	6.683	11.934
September	5.488	12.797	20.288
Oktober	6.166	10.087	22.291
Nopember	6.742	10.881	23.457
Desember	6.171	10.861	21.298
Total	76.032	118.514	233.322

Sumber : Diolah dari Data Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya Tahun 2015

¹⁴ *Survei Integritas Sektor Publik Indonesia. Op.cit.* Hal. 21

Berdasarkan data pada tabel diatas, terdapat kenaikan yang signifikan untuk pemohon paspor yang mengajukan permohonan paspor melalui program *internet application system*. Terlihat di tahun 2012 total pemohon paspor sebesar 76.032 pemohon, tahun 2013 total pemohon paspor sebesar 118.514 pemohon, dan pada tahun 2014 total pemohon paspor sebesar 233.322 pemohon.

Dengan adanya program *internet application system*, juga berdampak positif pada laporan Komisi Pemberantasan Korupsi¹⁵ (KPK) mengenai hasil dari survei integritas sektor publik tahun 2014 yang menyebutkan bahwa skor potensi integritas (mengindikasikan keberadaan faktor-faktor yang memungkinkan berkorelasi dengan terjadi korupsi di masa mendatang) pada layanan paspor, yaitu : 6,92 lebih rendah dari skor pengalaman integritas terhadap layanan paspor sebelumnya, yaitu : 7,78. Itu artinya potensi adanya korupsi pada pelayanan paspor di masa yang akan datang lebih kecil, sehingga program *internet application system* memiliki nilai kemanfaatan dalam pelayanan paspor yaitu pengajuan permohonan paspor bagi pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya.

Pada dasarnya sebuah program pada pelayanan publik adalah buah dari inovasi yang diciptakan. Menurut Hartley¹⁶ *“There is an important difference in innovation between private and public sectors. In the private sector, succesful innovation is often seen to be a virtue in itself, as a means of ensuring competitiveness, whether in new markets or to revive flagging markets. This is not*

¹⁵ *Survei Integritas Sektor Publik Indonesia. Op.cit.* Hal. 22

¹⁶ Jean Hartley. 2006, *Innovation And Its Contribution To Improvement: A Review For Policy Maker, Policy Advisers, Managers And Researchers*, Department For Communities And Local Government, London. Hal. 41

the case for public services, where innovation is justifiable to the extent that it increases public value in the quality, efficiency or fitness for purpose of governance or services.” Inti dari pendapat Hartley adalah inovasi sektor swasta dan inovasi sektor publik jelas berbeda. Jika inovasi pada sektor swasta untuk memastikan daya saing. Maka inovasi pada sektor publik harus dilakukan untuk meningkatkan nilai publik pada kualitas, efisiensi atau kemampuan pada tujuan pemerintah atau pelayanan. Maka inovasi tersebut bisa memberikan kontribusi terhadap keunggulan bersaing bagi organisasi publik, khususnya melalui berbagai kontribusinya pada pengguna jasa.

Sedangkan menurut Davis¹⁷ kemanfaatan sendiri adalah sebagai suatu tingkatan keyakinan yang dimiliki oleh individu bahwa dengan menggunakan suatu alat tertentu akan dapat meningkatkan performa kerjanya. Dalam kemanfaatan ini akan dipersepsikan oleh pemohon paspor melalui kemudahan pelayanan dan peningkatan pelayanan atas penggunaan program *internet application system*.

Studi terdahulu yang bisa memberikan gambaran pada penelitian kali ini adalah penelitian yang dilakukan oleh M. Rizky Pratama dengan judul Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Nilai kemanfaatan Inovasi Pelayanan Perizinan Bagi Masyarakat di Kota Kediri) tahun 2013 yang memberikan kesimpulan bahwa salah satu inovasi Kantor Perizinan (KPP) yakni *mobile public service* (MPS) memiliki nilai kemanfaatan bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kota Kediri. Nilai tambahnya seperti kemudahan

¹⁷ Fred D Davis. 1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly/September 1989: 319-340

pelayanan (informasi, akses, dan prosedur dan persyaratan pelayanan), dan perbaikan pelayanan dalam perilaku petugas dan kecepatan pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian kali ini adalah :

1. Lokus penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Perizinan (KPP), sedangkan penelitian kali ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya.
2. Fokus penelitian sebelumnya mengkaji nilai yang bertambah (*value added*) secara tidak terbatas dari sebuah inovasi, sedangkan pada penelitian kali ini mengkaji nilai kemanfaatan yang dideskripsikan melalui kemudahan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

Sedangkan dalam studi terdahulu yang kedua, yang ditulis oleh Diah Nur Fitriana yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Studi Deskriptif Tentang Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api (KA) PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya pada tahun 2014. Pada penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa Inovasi *Boarding Pass System* yang dilakukan pada BUMN, yakni di Stasiun Gubeng Surabaya milik PT KAI meningkatkan kualitas pelayanan perjalanan Kereta Api untuk mendapatkan keteraturan, keamanan, dan kenyamanan dalam perjalanan berkereta. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian kali ini adalah :

1. Lokus penelitian. Pada penelitian sebelumnya dilakukan di Stasiun Gubeng Surabaya milik PT KAI sebagai BUMN, sedangkan pada penelitian kali ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya yang merupakan di bawah koordinasi Kemenkum HAM.

2. Pada penelitian sebelumnya, berfokus pada inovasi *boarding pass system* yang meningkatkan kualitas pelayanan kereta api di Stasiun Gubeng, sedangkan penelitian kali ini berfokus pada deskripsi secara kualitatif nilai kemanfaatan dari program *internet application system*.

Maka pada penelitian kali ini penting untuk memberikan gambaran secara utuh pada sebuah fenomena inovasi, yaitu program *internet application system* yang dapat memberikan manfaat kepada pemohon paspor, sehingga dapat diketahui nilai kemanfaatan yang terdapat pada program *internet application system* bagi pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya yang dideskripsikan oleh pemohon paspor melalui jasa pelengkap yang memudahkan (kemudahan pelayanan) dan jasa pelengkap yang meningkatkan (peningkatan pelayanan).

Penelitian seperti ini belum banyak digunakan, sehingga kurang mendapatkan perhatian karena penelitian-penelitian yang sudah dilakukan hanya berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan dari adanya inovasi. Oleh karena itu, urgensi pada penelitian ini terletak pada nilai kemanfaatan pada program *internet application system* yang dideskripsikan melalui kemudahan pelayanan dan peningkatan pelayanan oleh pemohon paspor.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana nilai kemanfaatan dari program *internet application system* bagi pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya ?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah, yaitu mendeskripsikan nilai kemanfaatan dari program *internet application system* bagi pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya berdasarkan beberapa aspek, antara lain :

I.3.1 Nilai kemanfaatan dilihat dari jasa pelengkap yang memudahkan (kemudahan pelayanan), yaitu :

- a. Informasi
- b. Penerimaan Pesanan
- c. Penagihan
- d. Pembayaran

I.3.2 Nilai kemanfaatan dilihat dari jasa pelengkap yang meningkatkan (peningkatan pelayanan), yaitu :

- a. Konsultasi
- b. Keramahan
- c. Pengamanan
- d. Pengecualian

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan deskripsi mengenai nilai kemanfaatan dari sebuah produk inovasi yang berupa program bagi pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Selain itu, penelitian ini memberikan informasi bagi penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

I.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi secara mendalam bagaimana nilai kemanfaatan yang didapatkan oleh pemohon paspor dari adanya inovasi pelayanan publik di bidang keimigrasian.

I.5 Kerangka Konseptual

I.5.1 Pergeseran Paradigma Pelayanan

Dalam proses pemberian pelayanan publik telah dipengaruhi pergeseran paradigma pelayanan publik. Diawali dengan model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management*) dan menuju ke pelayanan publik baru. Dalam administrasi publik lama¹⁸, titik tekan pelayanan publik adalah kepada *client* dan *constituent*, pelayanan publik dalam paradigma ini cenderung bersifat formal dan strukturalis sehingga birokrasi cenderung menjadi sentralistis dan tidak demokratis. Kondisi ini kemudian menyebabkan apa yang dinamakan birokrasi lamban, formal, *red tape*, inefisiensi, inkompetensi dan lain-lain dan lebih lanjut birokrasi menjadi kehilangan efisiensinya.

Setelah itu berkembang model manajemen publik baru¹⁹ (*New Public Management*) yang memberikan titik fokus pelayanan publik pada pelanggan atau *customer*. Paradigma ini berjiwa semangat wirausaha dengan menggunakan pendekatan sektor privat/bisnis dalam administrasi publik. Dalam paradigma ini, administrator publik (aparatus birokrasi penyelenggara pelayanan publik) dituntut

¹⁸ Dalam Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, dan Jusuf Irianto. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, Airlangga University Press, Surabaya. Hal. 88

¹⁹ *Ibid.* Hal. 90

untuk menemukan inovasi baru, misalnya melakukan privatisasi dari fungsi pelayanan publik yang sebelumnya hanya dimiliki oleh pemerintah. *The New Public Management* menggunakan teori ekonomi (sektor privat dan bisnis) dalam praktek pelayanan publik. Pemerintahan dijalankan seperti menjalankan sektor bisnis sehingga pelayanan yang diberikan akan berorientasi pada pelanggan. Pelanggan adalah sasaran pemberian layanan dan pelayanan disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Pandangan *New Public Management* yang populer yaitu *Reinventing Government* yang merupakan teori dari David Osborne dan Ted Gaebler.

Selanjutnya mengarah pada model pelayanan publik baru²⁰ (*The New Public Service*) yang mana pada paradigma pelayanan publik baru, titik fokusnya adalah warga negara dengan ide dasar *good governance, democratic citizenship*, model komunitas, masyarakat sipil, dan organisasi kemanusiaan. Pada paradigma ini konsepsi kepentingan publik adalah hasil dialog tentang nilai yang diakui bersama, seperti yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt²¹ yang menyatakan kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang nilai-nilai bersama yang diintegrasikan dari kepentingan individu.

Berdasarkan berbagai penjelasan mengenai perubahan paradigma pelayanan diatas, bahwa dalam paradigma administrasi publik lama peran serta masyarakat atau partisipasi masyarakat sangat kurang karena titik tekan pelayanan publik kepada *client* dan *constituent*, dan dalam paradigma manajemen publik baru titik fokus pelayanan publik pada pelanggan atau *customer*. Sedangkan

²⁰ *Ibid.* Hal. 92

²¹ *Loc.cit.*

dalam paradigma pelayanan publik baru, titik fokusnya pada *citizen* atau warga negara. Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah manajemen publik baru (*New Public Management*) yang menjadi titik fokus penerima pelayanan adalah pelanggan atau *customer*. Dalam penelitian ini, pemohon paspor sebagai pelanggan yang didefinisikan sebagai orang-orang yang memiliki kebutuhan dan kepentingan tertentu dalam mengurus permohonan paspor, seperti hendak studi, bekerja, perjalanan dinas, wisata, dan ibadah ke luar negeri karena itu mereka disebut pemohon paspor yang memohon pelayanan paspor. Selain itu, konsep *New Public Management* dipandang sebagai suatu konsep yang baru dengan mengubah cara-cara dan model birokrasi publik yang tradisional ke arah cara-cara dan model bisnis privat dan perkembangan pasar, sehingga menghilangkan pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah.

I.5.2 Pelayanan Publik

I.5.2.1 Pengertian

Pelayanan publik identik dengan pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara layanan publik bagi masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilihat dari sudah sampai mana pemerintah memberikan pelayanan publik. Konsep pelayanan sendiri, menurut Gronroos²² adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

²² *Ibid.* Hal. 36

pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sedangkan Agus Kurniawan²³ mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya Sinambela²⁴ mengartikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa 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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari penjelasan tersebut, terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik²⁵, unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintah daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan), yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

²³ *Ibid.* Hal. 42

²⁴ *Loc.cit.*

²⁵ Dalam Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gavamedia, Jogjakarta. Hal. 12-13

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, selanjutnya disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik diartikan sebagai: Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tersebut dijelaskan pula secara lebih spesifik bahwa pelayanan publik adalah 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.

Maka dalam penelitian ini pelayanan publik adalah semua aktivitas yang menyangkut kepentingan dan kebutuhan publik, berupa barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah di pusat, yaitu kementerian dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan.

I.5.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini produk pelayanan. Berdasarkan hasil atau

produk pelayanan yang dihasilkan, pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis²⁶, yaitu :

1. Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk-produk ini antara lain berupa status kewarganegaraan, status, sertifikat kepemilikan atas barang atau jasa, sertifikat kompetensi. Adapun contoh produk fisiknya adalah SIUP, izin usaha, akta, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sertifikat tanah.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pendidikan, kesehatan, dan transportasi.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat seperti listrik, air, telepon dan lain sejenisnya.

Sedangkan menurut Hardiyansyah²⁷, pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu :

1. Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
2. Pelayanan umum selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya, yaitu :

²⁶ Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmowati dan Jusuf Irianto. *Op.cit.* Hal. 43

²⁷ Hardiyansyah. *Op.cit.* Hal. 20-21

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana : banjir, gempa, gunung meletus dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

I.5.2.3 Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik ini dibuat sebagai dasar dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

1. **Transparansi**, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yaitu Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan pada pasal 44 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 12 asas antara lain, yaitu :

1. **Kepentingan umum**
2. **Kepastian hukum**
3. **Kesamaan hak**
4. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
5. **Keprofesionalan**

6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu dan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

I.5.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Pasal 7 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b. Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu 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.

Sedangkan merujuk pada pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki

14. Sesuai dengan kepastian, dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

I.5.2.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan²⁸. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

²⁸ Dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005, *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Hal. 23-24

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik dari pendapat Hardiyansyah²⁹ yang terdiri dari 12 standar, antara lain :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan
9. Pengawasan intern
10. Pengawasan ekstern
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan

I.5.3 Inovasi Pelayanan Publik

I.5.3.1 Pengertian

Dalam sebuah organisasi, instansi, atau badan publik agar tetap *survive* (bertahan). Maka diperlukan perbaikan dan peningkatan dalam penyelenggaraan

²⁹ Dalam Hardiyansyah. *Op.cit.* Hal. 28-29

pelayanan publik diluar kebiasaan lama yang telah dilakukan, yaitu dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Konsep inovasi³⁰, secara singkat didefinisikan perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Inovasi dapat pula diartikan sebagai proses adaptasi produk, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun yang dikembangkan dari luar organisasi. secara umum inovasi menurut Woodman³¹, memiliki makna proses mengadopsi “sesuatu” yang baru oleh siapapun yang mengadopsinya, dan sebagai proses menciptakan produk baru.

Sedangkan, inovasi dijabarkan oleh Rogers³² sebagai *an innovation is an ideas, practice or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*. (Sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya). Rogers juga menambahkan ada 5 atribut yang terdapat di dalam sebuah inovasi, yaitu keuntungan relatif / *Realatif Advantage*, Kesesuaian / *Compatibility*, Kerumitan / *Complexity*, Kemungkinan dicoba / *Triability*, Kemudahan diamati / *Observability*. Selain itu menurut Fariborz Damanpour, sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota administrasi.

³⁰ Lenna E dan Lina A. 2009, *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*, Alfabeta , Bandung. Hal. 36-37

³¹ *Ibid.* Hal. 37

³² Dalam Yogi Suwarno. 2008, *Inovasi Di Sektor Publik*, STIA-LAN Press, Jakarta. Hal. 9

Menambahkan pendapat lainnya, inovasi bisa sebagai “obyek” dan sebagai “aktivitas” dari pendapat Setijaningrum³³ yang mengatakan inovasi sebagai suatu obyek juga memiliki arti sebagai produk atau praktek baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya beragam tingkat kebaruannya dapat dibedakan, bergantung pada konteksnya : suatu inovasi dapat bersifat baru bagi suatu perusahaan (atau agen/aktor), baru bagi pasar atau negara atau daerah atau baru secara global. Dan inovasi sebagai suatu aktivitas merupakan proses penciptaan inovasi, seringkali diidentifikasi dengan komersialisasi suatu invensi.

Sedangkan dalam konteks Undang-Undang No. 18 Tahun 2002, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas. Jadi bisa dikatakan bahwa inovasi adalah sebuah aktivitas, kreativitas, dan pembaharuan dalam menciptakan sesuatu yang berbeda dan baru dari sebelumnya. Namun dalam konteks penelitian ini, inovasi adalah sebuah proses, ide, dan objek yang baru dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menghasilkan sebuah produk barang ataupun jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

³³ Erna Setijaningrum. 2009, *Inovasi Pelayanan Publik*, PT Revka Petra Media, Surabaya. Hal. 81

I.5.3.2 Tipologi Inovasi

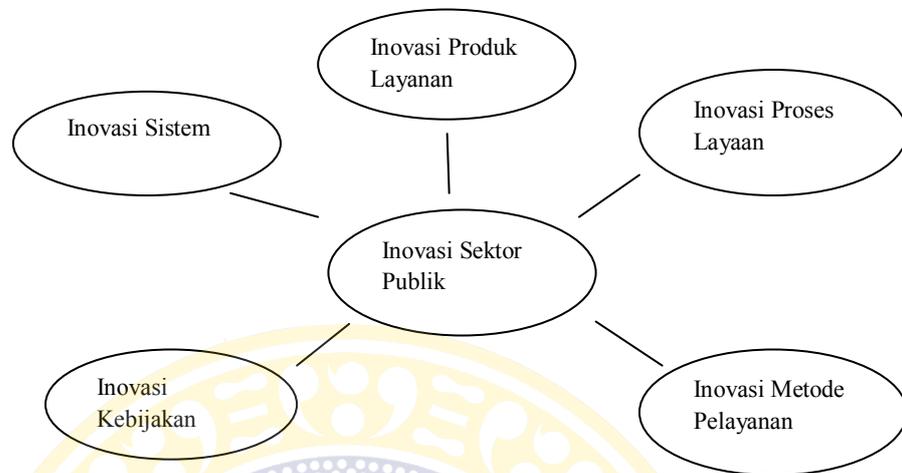
Adanya tipologi inovasi dapat mempermudah dalam mengetahui jenis inovasi yang diterapkan dalam beberapa jenis klasifikasi. Ada tiga tipe inovasi, menurut Samson³⁴, diantaranya : 1) Inovasi produk , 2) Inovasi proses dan 3) Inovasi sistem. Sedangkan Mulgan & Albury³⁵ membagi tipe inovasi menjadi 5, diantaranya :

1) Inovasi produk atau layanan, yaitu inovasi yang berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan, 2) Inovasi proses, yaitu inovasi yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi, 3) Inovasi metode pelayanan, yaitu perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan, 4) Inovasi kebijakan atau strategi, yaitu inovasi yang mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada, (5) Inovasi sistem yaitu inovasi yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*). Berikut ini detail gambar tipologi inovasi sektor publik :

³⁴ Lenna Ellitan dan Lina Anatan. *Op. cit.* Hal. 3

³⁵ Dalam M. Khairul Muluk. 2008, *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Banyumedia, Malang. Hal. 44-45

Gambar I.1
Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber : *Tipologi Inovasi Sektor Publik*³⁶

I.5.3.3 Inovasi *E-Government*

E-government didefinisikan Rogers Okut Uma dan Larry Caffrey³⁷ sebagai sarana yang merupakan sebuah proses dan struktur dalam pelayanan elektronik oleh pemerintah guna memberikan kemudahan dalam melayani publik. Sedangkan definisi *e-government* dalam laporan yang dibuat UNDP merupakan rangkaian dari “*The use information technology to free movement of information to overcome the physical bounds of traditional paper and physical based systems*” to “*the use of technology to enhance the access to and delivery of government services to benefit citizens, business partners and employees.*”³⁸ Yang artinya penggunaan teknologi informasi untuk pergerakan informasi dikarenakan keterbatasan fisik, seperti kertas dan sistem berdasarkan fisik secara tradisional

³⁶ *Ibid.* Hal. 45

³⁷ Budi Hardjono, e-government: antara konsep, tantangan, dan harapan, [http : //gerbang.jabar.go.id/kabkarawang/index. Php ?index=15&idaetikel=2/](http://gerbang.jabar.go.id/kabkarawang/index.Php?index=15&idaetikel=2/) (diakses pada tanggal 25 April 2015)

³⁸ Dalam Yogi Suprayogi Sugandi. 2011, *Administrasi Publik : Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Graha Ilmu, Yogyakarta. Hal. 205

melalui penggunaan teknologi secara terus menerus untuk mengakses dan mengirimkan pelayanan pemerintah untuk dimanfaatkan oleh warga negara, pebisnis dan pekerja.

Dalam pembahasan diatas yang telah diuraikan. Pada dasarnya *e-government* bisa didefinisikan sebagai sebuah pembaharuan pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sebagai pengguna jasa dengan memanfaatkan teknologi informasi, yaitu internet. Mengingat esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep *e-government* akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “*customer*”-nya.

Hal ini didukung dari sisi akademis³⁹, bahwa negara-negara yang ingin memperbaiki pelayanan publik, sedikit atau banyak. Maka harus berani berinovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan publiknya. Dengan kata lain, tidak akan ada perbaikan mutu pelayanan publik tanpa inovasi, tidak ada inovasi tanpa aplikasi IT dalam birokrasi, dan dengan kata lain tidak ada pelayanan yang baik tanpa *e-government*. Maka dalam konteks penelitian ini, pelayanan pengajuan permohonan paspor melalui program *internet application system* adalah bagian dari *e-government* karena didasarkan pada pelayanannya secara online.

Sedangkan, inovasi dalam konteks penelitian ini adalah sebuah proses, ide, dan objek yang baru dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam

³⁹ Suparto Wijoyo. 2006, *Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi*, Airlangga University Press, Surabaya. Hal. 106

menghasilkan sebuah produk barang ataupun jasa dalam meningkatkan kualitas pelayanan. sehingga inovasi tersebut memiliki nilai kemanfaatan. Maka inovasi *e-government* adalah sebuah proses, ide, dan objek yang baru pada pelayanan dengan menerapkan teknologi informasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga memberikan nilai kemanfaatan. Sebagaimana yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya dengan inovasinya, yaitu program *internet application system*.

I.5.4 Nilai Pelanggan

I.5.4.1 Pengertian Nilai Pelanggan

Nilai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nilai yang didapatkan oleh pelanggan atau nilai pelanggan dari organisasi pelayanan yang telah membuat nilai pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan lebih lengkapnya. Kata nilai memiliki beberapa arti yang berbeda tergantung setiap pelanggan yang mempersepsikan. Menurut Horton dan Hunt⁴⁰ nilai adalah gagasan mengenai apakah suatu pengalaman itu berarti atau tidak berarti. Nilai pada hakikatnya mengarahkan perilaku dan pertimbangan seseorang, tetapi ia tidak menghakimi apakah sebuah perilaku tertentu itu salah atau benar. Pendapat tersebut didukung oleh Morris Holbrook⁴¹ yang mengatakan bahwa nilai adalah preferensi yang bersifat relatif (komparatif, personal dan situasional) yang memberi ciri pada pengalaman seseorang dalam berinteraksi dengan beberapa obyek. Nilai melibatkan sebuah preferensi suatu kecondongan yang menguntungkan, kesukaan,

⁴⁰ J Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto. 2011, *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*, Prenada Media Group, Jakarta. Hal. 55

⁴¹ Dalam James G Barnes. 2003, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Andi, Jogjakarta. Hal. 104

pengaruh positif, atau menilai sesuatu sebagai hal yang baik. Poin terakhir dan sangat penting, nilai berkaitan dengan pengalaman dan menyangkut bukan hanya pembelian suatu obyek, tetapi juga konsumsi dan penggunaan suatu jasa.

Hal ini didefinisikan oleh pelanggan ketika sesuatu dianggap membuat bernilai. Dari berbagai definisi tersebut, setiap instansi/badan publik/perusahaan berusaha memberikan pelayanan jasa/produk yang terbaik dengan menetapkan harga pula sebagai timbal balik. Seperti yang diungkapkan oleh Valarie Zeithmal dan Bitner⁴², terdapat empat cara yang tepat bagi perusahaan untuk menetapkan harga jasa/produk berdasarkan nilai yang diperoleh oleh konsumen, yaitu :

1. Nilai adalah harga yang rendah/murah. Konsumen mempersepsikan bahwa suatu produk/jasa akan bernilai jika menetapkan harga yang rendah/murah.
2. Nilai adalah segala sesuatu yang diinginkan konsumen dalam produk atau jasa. Harga yang ditetapkan bukan merupakan hal yang utama selama konsumen mendapatkan apa yang diinginkan dari produk/jasa yang diterima, sehingga nilai dipersepsikan sebagai kualitas tertinggi dari produk/jasa.
3. Nilai adalah kualitas yang diterima dari harga yang dibayarkan. Sebagian konsumen melihat nilai sebagai suatu pertukaran yang seimbang antara uang yang dibayarkan dengan kualitas dari produk/jasa yang diperoleh.
4. Nilai adalah apa yang diperoleh dari apa yang diberikan. Akhirnya konsumen menganggap bahwa segala keuntungan yang diperoleh seperti uang, waktu, dan usaha dapat menjelaskan arti dari nilai.

⁴² Dalam Francis Buttle. 2007, *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*, Bayumedia, Malang. Hal. 281-282

Sementara itu, menurut Arief⁴³ *customer value* adalah nilai-nilai yang diterima oleh pelanggan yang dilihat dari semua aspek nilai-nilai organisasi yang melekat pada produk dan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Dari uraian diatas dari pendapat para ahli. Dalam hal ini, peneliti mendefinisikan dengan melihat konteks penelitian yang dimaksud nilai pelanggan adalah adanya manfaat pelayanan terhadap pelayanan yang dibuat oleh organisasi pelayanan dikarenakan penerima pelayanan yang mempersepsikan.

I.5.4.2 Sumber dan Bentuk Nilai Pelanggan

Alat-alat yang digunakan untuk mengetahui sumber nilai pelanggan disebut dengan *marketing mix*. McCarthy⁴⁴ mengelompokkan dalam suatu klasifikasi yang dikenal dengan 4P, yaitu *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), dan *place* (tempat). Akan tetapi, para ahli marketing jasa menganggap taksonomi itu belum cukup, mengingat dalam taksonomi tersebut tidak mempertimbangkan atribut jasa tertentu. Lalu Barnes⁴⁵ mengemukakan empat sumber nilai sebagai ganti harga yang dibayar oleh pelanggan, sebagai berikut :

1. Proses : mengoptimalkan proses-proses bisnis dan memandang waktu sebagai sumber daya pelanggan yang berharga.
2. Orang : karyawan diberi wewenang dan mampu menanggapi pelanggan.
3. Produk/jasa/teknologi : keistimewaan dan manfaat produk dan jasa yang kompetitif, mengurangi gangguan produktivitas.

⁴³ Muhtosim Arief. 2006, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*, Bayumedia, Malang. Hal. 163

⁴⁴ Francis Buttle. *Op. cit.* Hal. 287

⁴⁵ James G Barnes. 2003, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Andi, Jogjakarta. Hal. 123

4. Dukungan : siap membantu pelanggan yang butuh bantuan.

Sedangkan kerangka untuk memahami nilai pelanggan sangatlah berguna dan memperkuat pandangan tentang nilai yang diterima oleh pelanggan. Menurut Barnes⁴⁶, terdapat 13 bentuk dari nilai pelanggan yang telah diidentifikasi dalam banyak organisasi, yaitu :

1. Nilai berbasis harga produk. Inilah sumber nilai yang paling dasar. Nilai ini ditandai oleh pelanggan yang akan beralih ke pesaing yang menawarkan harga lebih murah.
2. Nilai kemudahan atau akses. Bentuk ini tercipta ketika perusahaan membuat pelanggan mereka mudah untuk mengakses produk atau jasa mereka dan untuk berhubungan dengan mereka. Aspek penciptaan nilai ini ditingkatkan dengan menggunakan teknologi.
3. Nilai berbasis pilihan. Memberi pelanggan untuk menyeleksi berbagai pilihan yang tersedia bagi mereka atau bagaimana mereka mengakses pilihan-pilihan tersebut, menciptakan nilai bagi pelanggan.
4. Nilai berbasis karyawan. Jenis ini berkaitan dengan level dan tipe pelayanan yang diterima pelanggan dari karyawan sebuah perusahaan.
5. Nilai informasi. Menyediakan lebih banyak informasi bagi pelanggan dapat meningkatkan nilai bagi mereka.
6. Nilai asosiasi. Pelanggan kadang-kadang mengalami kepuasan dan kenyamanan karena menjadi pelanggan dari penyedia jasa tertentu yang mereka asosiasikan positif dalam nilai atau atribut.

⁴⁶ *Ibid.* Hal. 123-129

7. Nilai yang memampukan. Banyak penyedia jasa sangat dihargai bukan hanya karena produk atau jasa inti mereka, namun karena produk atau jasa tersebut memampukan mereka melakukan sesuatu.
8. Nilai hubungan. Hal ini mengacu pada nilai yang tercipta ketika sebuah perusahaan membuat pelanggannya merasa lebih nyaman dalam berhubungan dengan perusahaan.
9. Nilai keunikan pelanggan. Nilai jenis ini tercipta ketika perusahaan memperlakukan mereka sebagai seorang individu.
10. Nilai kejutan. Hal ini mengacu pada keuntungan yang kita dapat dengan mengejutkan pelanggan dengan memberikan berita baik atau perlakuan istimewa suatu pengalaman bagi mereka.
11. Nilai komunitas. Hal ini mengacu pada kontribusi yang diberikan perusahaan pada ekonomi lokal dan komunitas tempat perusahaan tersebut beroperasi.
12. Nilai ingatan. Ini adalah nilai yang tercipta ketika pelanggan terlibat dalam suatu peristiwa atau pengalaman yang melekat dalam ingatan mereka selama bertahun-tahun.
13. Nilai pengalaman. Sangat terkait dengan konsep nilai ingatan adalah penciptaan pengalaman bagi pelanggan. Perusahaan dapat menciptakan nilai pengalaman bagi pelanggan dengan menambahkan hiburan pada penawaran pelayanan atau proposisi nilai.

Sedangkan nilai pelanggan oleh Robinette dan Brand⁴⁷ dibagi menjadi 2 jenis, yaitu *rational value* dan *emotional value*, kedua bentuk tersebut disebut dengan bintang nilai (*value star*). Masing-masing nilai terdiri dari pertama, *Rational Value : Product* dan *Price*. Kedua, *Emotional Value: Equity Value, Experience Value* dan *Energy Value*. Berbeda dengan pendapat Kotler⁴⁸ mengenai nilai-nilai yang diterima pelanggan sebagai *benefit* dalam berbagai bentuk, antara lain :

1. *Product value*, pelanggan memperoleh produk yang berkualitas sesuai dengan harapan.
2. *Service value*, pelanggan memperoleh jasa yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan.
3. *Personal value*, pelanggan memperoleh layanan yang prima.
4. *Image value*, citra organisasi yang menjadi bahan pertimbangan dalam menilai kualitas pelayanan.

I.5.5 Nilai Kemanfaatan

Dalam aktivitas sehari-hari yang padat untuk memenuhi kebutuhan, seseorang cenderung menggunakan internet yang diyakini orang tersebut bahwa internet dapat mempermudah dan meningkatkan pekerjaannya. Davis⁴⁹ mendefinisikan kemanfaatan sebagai suatu tingkatan keyakinan yang dimiliki oleh individu bahwa dengan menggunakan suatu alat tertentu akan dapat meningkatkan

⁴⁷ Dalam Ratih Hurriyati. 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung. Hal. 123

⁴⁸ *Ibid.* Hal. 123

⁴⁹ Fred D Davis. 1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly/September 1989: 319-340

performa kerjanya. Sedangkan Lamb, Hair, dan MCDaniel⁵⁰ mendefinisikan manfaat sebagai suatu aktivitas yang dipercaya seseorang mempunyai faedah dan *value* (nilai) yang lebih besar atau paling tidak sama dengan pengorbanan yang dikeluarkan oleh seseorang tersebut. Sedangkan *value* (nilai) adalah rasio antara manfaat dan pengorbanan yang diperlukan untuk mencapai manfaat tersebut.

Dalam penelitian ini nilai kemanfaatan diartikan sebagai suatu tingkatan keyakinan yang dimiliki oleh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya dimana adanya pengorbanan yang diperlukan untuk mencapai manfaat bahwa dengan menggunakan program *internet application system* dapat mempermudah pelayanan dan meningkatkan pelayanan yang diterima oleh pemohon paspor. Dalam hal ini yang dipersepsikan melalui kemudahan pelayanan dan peningkatan pelayanan.

I.5.5.1 Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan di dalam teori dapat dideskripsikan melalui jasa pelengkap yang memudahkan (*facilitating supplementary service*). Menurut Lovelock dan Wright⁵¹ jasa pelengkap yang memudahkan (*facilitating supplementary service*) adalah jasa pelengkap yang memudahkan penggunaan produk inti atau yang dibutuhkan untuk penyerahan jasa. Dengan menyesuaikan konteks penelitian ini yang didasarkan pada penjelasan diatas maka yang dimaksud kemudahan pelayanan adalah kondisi dimana terdapat nilai-nilai yang memudahkan penggunaan produk inti atau yang diperlukan untuk penyerahan jasa

⁵⁰ Lamb, Hair, dan MCDaniel. 2001, *Pemasaran Buku I : Edisi Bahasa Indonesia*, Salemba Empat. Jakarta. Hal. 11

⁵¹ Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright. 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta. Hal. 190

bagi penerima pelayanan. Jasa pelengkap yang memudahkan (*facilitating supplementary service*) terdiri dari empat jasa yang memudahkan, yaitu⁵²: informasi, penerimaan pesanan, penagihan, dan pembayaran.

I.5.5.1.1 Informasi

Informasi ialah sekelompok jasa pelengkap yang mempermudah pembelian dan penggunaan jasa dengan memberitahukan kepada pelanggan tentang fitur dan kinerja jasa sebelum, selama, dan setelah penyerahan jasa. Pada penelitian ini, informasi yang dimaksud adalah informasi mengenai program tersebut yang mudah didapatkan informasinya disertai akses untuk masuk ke dalam fitur pada program yang mudah dilakukan.

I.5.5.1.2 Penerimaan Pesanan

Penerimaan pesanan ialah sekelompok jasa pelengkap yang mempermudah pembelian dengan menciptakan prosedur yang cepat, akurat, dan tanggap untuk menerima permohonan keanggotaan, melakukan pemesanan, atau melakukan reservasi. Pada penelitian ini, penerimaan pesanan yang dimaksud adalah kecepatan dalam menerima pengajuan permohonan paspor oleh pemohon paspor.

I.5.5.1.3 Penagihan

Penagihan ialah sekumpulan jasa pelengkap yang memudahkan pembelian dengan menyediakan dokumentasi yang jelas, tepat waktu, akurat dan relevan tentang apa yang harus dibayar pelanggan, ditambah dengan informasi tentang

⁵² *Ibid.* Hal. 191-196

bagaimana membayarnya. Pada penelitian ini, penagihan yang dimaksud adalah tagihan pembayaran yang jelas kepada pemohon paspor disertai tata cara pembayaran yang jelas.

I.5.5.1.4 Pembayaran

Pembayaran ialah sekumpulan jasa pelengkap yang memudahkan pembelian dengan menawarkan pilihan prosedur yang mudah untuk melakukan pembayaran dengan cepat. Pada penelitian ini, pembayaran yang dimaksud adalah adanya berbagai macam pilihan pembayaran yang cepat.

I.5.5.2 Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan di dalam teori dapat dideskripsikan melalui jasa pelengkap yang meningkatkan (*enhancing supplementary service*) yang dapat dirasakan oleh penerima layanan. Menurut Lovelock dan Wright⁵³ jasa pelengkap yang meningkatkan (*enhancing supplementary service*) adalah jasa pelengkap yang dapat menambah nilai ekstra bagi pelanggan. Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan peningkatan pelayanan adalah kondisi dimana terdapat nilai-nilai yang bisa membuat nilai ekstra bagi penerima pelayanan. Jasa pelengkap yang meningkatkan (*enhancing supplementary service*) terdiri dari empat jasa yang meningkatkan, yaitu⁵⁴ konsultasi, keramahan, pengamanan, dan pengecualiaan.

⁵³ *Ibid.* Hal.190

⁵⁴ *Ibid.* Hal. 197-205

I.5.5.2.1 Konsultasi

Konsultasi ialah sekumpulan jasa pelengkap yang menambah nilai dengan memberikan jawaban kepada pelanggan yang membutuhkan saran, konseling, atau pelatihan untuk membantu mereka mendapatkan manfaat sebesar-besarnya dari pengalaman jasa tersebut. Pada penelitian ini, konsultasi yang dimaksud adalah adanya tanya jawab dari pemohon paspor kepada aparaturnya terkait dengan manfaat dari program *internet application system*.

I.5.5.2.2 Keramahan

Keramahan ialah sekelompok jasa pelengkap yang menambah nilai dengan cara memperlakukan para pelanggan seperti tamu dan menyediakan perlengkapan kenyamanan yang mampu mengantisipasi kebutuhan mereka selama berinteraksi dengan penyedia jasa. Pada penelitian ini, keramahan yang dimaksud adalah adanya ramah tamah yang diberikan oleh aparaturnya dan tersedianya tempat yang nyaman selama proses pelayanan berjalan.

I.5.5.2.3 Pengamanan

Pengamanan ialah sekumpulan jasa pelengkap yang menambah nilai dengan membantu pelanggan menangani atau mengamankan barang milik pribadinya yang mereka bawa ke tempat penyerahan jasa atau tempat mereka membeli. Pada penelitian ini, pengamanan yang dimaksud adalah suatu keadaan aman dan nyaman yang dirasakan oleh pemohon paspor saat mengajukan permohonan paspor.

I.5.5.2.4 Pengecualian

Pengecualian ialah sekumpulan jasa pelengkap yang menambah nilai dengan menanggapi permintaan khusus, memecahkan masalah, menangani pengaduan dan saran, dan menyediakan kompensasi atas kegagalan jasa. Pada penelitian ini, pengecualian yang dimaksud adalah adanya proses pelayanan yang berbeda yang tidak didapatkan oleh pemohon paspor yang lainnya disertai dengan respon yang cepat oleh aparaturnya atas suatu masalah yang terjadi.

I.6 Definisi Konsep

1. Program *Internet Application System* adalah program pelayanan paspor secara cepat dan efektif dalam pengajuan permohonan paspor melalui internet.
2. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia adalah surat atau dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang berisi identitas pemilikinya untuk melakukan perjalanan keluar atau masuk wilayah Indonesia yang berlaku selama jangka waktu tertentu.
3. Paspor adalah salah satu surat atau dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada Warga Negara Indonesia yang berisi identitas pemilikinya untuk melakukan perjalanan keluar atau masuk wilayah Indonesia yang berlaku selama jangka waktu tertentu.
4. Nilai kemanfaatan adalah suatu tingkatan keyakinan yang dimiliki oleh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya dimana adanya pengorbanan yang diperlukan untuk mencapai manfaat bahwa dengan menggunakan program *internet application system* dapat

mempermudah pelayanan dan meningkatkan pelayanan yang diterima oleh pemohon paspor.

5. Kemudahan pelayanan adalah kondisi dimana terdapat nilai-nilai yang memudahkan penggunaan produk inti atau yang diperlukan untuk penyerahan jasa bagi penerima pelayanan.
6. Peningkatan pelayanan adalah kondisi dimana terdapat nilai-nilai yang bisa membuat nilai ekstra bagi penerima pelayanan.

I.7 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu⁵⁵: Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Kedua, data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Ketiga, setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam, yaitu: bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Keempat, melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya

⁵⁵ Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung. Hal. 2-3

adalah eksperimen). Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi⁵⁶.

I.7.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan pada penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Burhan Bungin⁵⁷, format deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Sehingga peneliti akan mendeskripsikan nilai kemanfaatan program *internet application system* bagi pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya.

⁵⁶ *Ibid.* Hal. 8-9

⁵⁷ Burhan Bungin. 2011, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta. Hal. 68

I.7.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan lokus penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya yang mana sejak tanggal 10 Mei 2006, termasuk salah satu Kantor Imigrasi yang ditingkatkan kelasnya dari Kelas 1 menjadi Kelas 1 Khusus berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No. M.01-PR.07.04 Tahun 2006 dan memiliki beberapa inovasi yang salah satunya hendak diteliti oleh peneliti. Peneliti ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya untuk mendeskripsikan upaya dalam memberikan nilai kemanfaatan melalui program *internet application system* pada pelayanan pengajuan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surabaya dan mendeskripsikan nilai kemanfaatan yang dipersepsikan oleh pemohon paspor.

I.7.3 Data-Data Yang Didapatkan

Data-data yang didapatkan oleh peneliti untuk menunjang penelitian dalam menyesuaikan fakta di lapangan antara data dan penelitian, berupa :

1. Data Direktorat Jenderal Imigrasi
 - a. Sejarah Keimigrasian Indonesia
 - b. Kantor Imigrasi di Indonesia
 - c. Rekapitulasi Data Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia.
 - d. Undang-Undang yang terkait dengan Keimigrasian
2. Deskripsi umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya, meliputi :
 - a. Profil Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya
 - b. Inovasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya

- c. Rekapitulasi Data Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) per tahun
3. Program *Internet Application System* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya, meliputi :
 - a. Ringkasan Program *Internet Application System*
 - b. Rekapitulasi Data Pengguna Program *Internet Application System* per tahun
 - c. Program *Internet Application System*
 - d. Kemudahan Pelayanan dan Peningkatan Pelayanan dari Program *Internet Application System* bagi pemohon paspor.
 4. Data Pendukung Dari Berbagai Sumber di Luar Sumber Utama, meliputi:
 - a. Data *Corruption Perception Index* dari *Transparency International* tentang Korupsi Indonesia
 - b. Data Survei Integritas Sektor Publik oleh KPK

I.7.4 Teknik Penentuan Informan

Informan pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu : Pertama, informan dari aparaturnya Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Penentuan informan aparaturnya ini dilakukan secara *purposive*⁵⁸, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap yang dianggap paling tahu atau mungkin sebagai penguasa serta dilanjutkan dengan *snowball*,⁵⁹ yaitu dapat dilakukan dengan mencari informan lanjutan untuk mendapatkan variasi informasi yang mungkin ada sehingga didapatkan variasi

⁵⁸ *Ibid.* Hal. 216-219

⁵⁹ Moleong Lexy J. 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosda, Bandung.

kedalaman dan kerincian data. Dengan maksud menentukan seseorang untuk diwawancarai (key informan), maka orang tersebut berperan besar sebagai awal dari informan selanjutnya. Maka informan dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya adalah :

1. Bapak Made Tony Nuryana, Amd.Im., S.Ip
2. Ibu Rini Sulistyowati
3. Bapak Mario
4. Bapak Bambang Samanta

Sedangkan untuk informan kedua, yaitu pemohon paspor yang mengajukan permohonan paspor melalui program *internet application system* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *accidental sampling* dalam menentukan informan tersebut. Menurut Sugiyono⁶⁰, *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, khususnya pemohon paspor yang menggunakan program *internet application system*. Pemohon paspor tersebut dapat diketahui dari nomor antrian pelayanan yang didapatkan setelah membarcode surat pengajuan permohonan secara online dan tertera tulisan “pemohon online”.

Berikut informan dari pemohon paspor sebagai berikut :

1. Bapak Agus
2. Bapak Sihab
3. Bapak Kuswana

⁶⁰ Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung. Hal. 77

4. Bapak Sutarto
5. Bapak Syaikhu
6. Bapak Hadi
7. Bapak Siman
8. Mbak Tirta
9. Mbak Septian
10. Mbak Angel

I.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan⁶¹. Berikut ini pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah :

1. Observasi, Nasution menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Begitu pun Marshall⁶² menyatakan bahwa “*through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior.*” Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Disini peneliti dapat melakukan observasi secara terus terang kepada narasumber ataupun informan dari pihak Kantor

⁶¹ Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung. Hal. 224

⁶² *Ibid.* Hal. 226

Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Sehingga saat berada di lapangan, mereka mengetahui aktivitas peneliti selama penelitian berlangsung. Akan tetapi, peneliti bisa melakukan observasi secara terselubung tanpa harus memberitahukan maksud dan tujuan disini kepada narasumber atau informan dari pengguna jasa di tempat.

2. Wawancara, langkah kedua setelah obserasi adalah wawancara/*interview*.

Esterberg⁶³, mendefinisikan *interview* sebagai berikut : “*a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and join construction of meaning about a particular topic.*” Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini, wawacara ditujukan kepada penyedia atau penyelenggara kegiatan program *internet application system* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya dan pemohon paspor pada program *internet application system* untuk pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya. Tujuan adanya wawancara adalah untuk menggali data/informasi sebanyak-banyaknya dan sedalamnya. Sehingga memudahkan dalam analisis data yang dilakukan oleh peneliti.

⁶³ *Ibid.* Hal. 231

3. Dokumentasi, langkah selanjutnya setelah observasi dan penelitian adalah dokumentasi. Dokumentasi ini merupakan langkah pelengkap dalam melengkapi proses pengumpulan data karena data-data berupa gambar, artikel, maupun suara dapat disimpan/didokumentasikan guna dapat dijadikan data tambahan dalam laporan penelitian.

I.7.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman⁶⁴ mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut penjelasan lebih lengkapnya.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data) adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. *Data Display* (Penyajian Data) adalah sekumpulan data yang terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dengan grafik, matrik, dan jaringan.

⁶⁴ *Ibid.* Hal. 246-253

3. *Conclusion Drawing/Verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi) adalah menyimpulkan dalam penelitian kualitatif yang memberikan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deksripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

I.7.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti⁶⁵. Jadi uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Namun, uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Menurut William Wiersma⁶⁶, *triangulation is qualitative cross validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures*. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian ada berbagai, yaitu :

1. Triangulasi sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda,

⁶⁵ *Ibid.* Hal. 268-269

⁶⁶ *Ibid.* Hal. 273

yaitu data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

3. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel⁶⁷.



⁶⁷ *Ibid.* Hal. 273-274