

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik

Efektivitas manajemen pelayanan publik berasal dari pengertian yang berbeda yaitu Efektivitas, manajemen dan pelayanan publik tetapi disatukan dalam manajemen pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah ataupun organisasi publik untuk mencapai tujuan pembangunan, pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakat umum.¹

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.²

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif berarti ada efeknya (manfaatnya, pengaruhnya, kesannya) manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, sehingga dengan demikian efektivitas adalah keefektifan yang berdaya guna, adanya kesesuaian program yang ditentukan sebelumnya dalam suatu proses

¹Erika Revida, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: yayasan kita menulis. 2021. hlm.3.

²Erika Revida, dkk. *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: yayasan kita menulis, 2021. hlm. 47.

kegiatan institusional antara aktivitas kegiatan dan tujuan yang akan dicapai dan dilakukan oleh orang yang melaksanakan tugas sesuai dengan sasaran yang dituju.³ Dan dalam tulisan ini, efektivitas diartikan berdaya guna, maksudnya sesuatu dikatakan berdaya guna manakala ada kesesuaian program yang ditentukan dengan kegiatan dan tujuan yang dicapai.

Hal tersebut diakui oleh Chung dan Maginson yang dikutip oleh E. Mulyasa, "*effectiveness means different to different people*".⁴ Meski demikian, efektivitas selama ini dipahami oleh sebagian ahli adalah sejauh mana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usahanya mengejar tujuan operasional.⁵

2. Pengertian Manajemen

Secara etimologi Kata Manajemen berasal dari bahasa latin "*manus*" yang berarti "tangan" dan "*agere*" yang berarti "melakukan" sehingga dua kata tersebut secara terminologi digabungkan menjadi satu kata kerja yaitu "*managere*" yang mengandung arti "menangani". "*Managere*" diterjemahkan dalam kata kerja bahasa inggris dalam bentuk kata kerja yaitu "*toManage*" dengan kata benda "*management*" dan istilah "*Manager*" adalah julukan untuk orang yang melakukan kegiatan *management* atau dalam bahasa indonesia dikenal dengan manajer serta dalam bahasa francis *management* memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur,

³Tim Penyusun Kamus Pusat pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2019. hlm. 219.

⁴E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018. hlm. 82.

⁵K.N. Wexley and G.P. Latham. *Developing and Training Human Resources in Organizations*. New York: Harper Collins Publishers Inc., 2019. hlm. 120.

dalam bahasa indonesia diterjemahkan menjadi manajemen yang berarti pengelolaan.⁶

Manajemen memiliki arti yang di klasifikasikan menjadi beberapa bagian diantaranya:

- a) Manajemen sebagai seni diartikan sebagai upaya memberikan bimbingan dan pengarahan melalui perencanaan, koordinasi pengintegrasian dan pembagian tugas secara profesional dan proporsional dalam hal pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.
- b) Manajemen sebagai proses adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi untuk mencapai tujuan.
- c) Manajemen sebagai ilmu dan seni ialah upaya memahami bagaimana dan mengapa manusia bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.
- d) Manajemen sebagai profesi ialah profesionalitas anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara optimum dengan pembagian tugas secara proporsional dan profesionalitas anggota masing-masing dalam satu kesatuan yang terintegrasi.

Berdasarkan uraian diatas maka manajemen adalah sebuah upaya untuk mengarahkan organisasi pada sebuah perubahan yang lebih baik sesuai dengan

⁶Abd. Rohman. *Dasar-dasar Manajemen*. Malang, CV. Intrans Selaras, 2017. hlm. 6.

tujuan yang telah ditetapkan dan perkembangan zaman. Misalnya pengantian tindakan nekad dan hanya mengandalkan otot digantikan dengan ketajaman berfikir dan analisis, merencanakan, melaksanakan serta mengevaluasi kegiatan yang dilakukan.

3. Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen dimaknai sebagai elemen pokok dalam manajemen dan harus termuat didalamnya. Unsur-unsur manajemen tersebut adalah Manusia (*men/women*), Material (*Materials*), Mesin (*Machines*), Metode/cara (*Methods*), Uang (*money*) dan Pasar (*Markets*).⁷

4. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah proses dinamis yang melibatkan banyak elemen dan kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Fungsi manajemen tersebut adalah Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*) dan Evaluasi (*Evaluating*).⁸

5. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintahan dalam melayani masyarakat dan kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan yang sifatnya administrative maupun memenuhi barang dan jasa. Pemerintahan sebagai penyedia layanan tentu harus melakukan pelayanan secara optimal untuk hasil yang di butuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan

⁷Abd. Rohman. *Dasar-dasar Manajemen*. Malang, CV. Intrans Selaras, 2017. hlm. 11-12.

⁸Anis Eliyana. *Pengantar Manajemen Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media. 2018. hlm.153.

dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁹

Pelayanan public di artikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah kegiatan yang diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹⁰

Pelayanan publik juga dapat mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat nonkomersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang

⁹Hayat. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Rajawali pers, 2017. hlm. 16.

¹⁰Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2011. hlm. 4.

¹¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2012. hlm. 5.

dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi nonkomersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat nonkomersial ialah kegiatan yang lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok maupun seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata-cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi pada pasal 2 bahwa kantor imigrasi melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Imigrasi di wilayah kerja. Pasal 3 (tiga) fungsi yang dimaksud adalah sebagai berikut:¹²

- 1) Menyusun rencana dan program di bidang keimigrasian;
- 2) Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan dokumen perjalanan;
- 3) Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pemeriksaan keimigrasian;

¹²Republik Indonesia, Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, Bab I, pasal 3.

- 4) Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian;
- 5) Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan intelijen keimigrasian;
- 6) Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang penindakan keimigrasian;
- 7) Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang system dan teknologi keimigrasian;
- 8) Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan komunikasi publik keimigrasian;
- 9) Pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga;
- 10) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan tugas keimigrasian.

a) Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:¹³

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

¹³Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Bab I. Pasal 3

- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan perkembangan zaman yang bersifat internasional. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid bahwa: tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.¹⁴

b) Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan KEPMENPAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003. kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

¹⁴ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Alfabeta. 2015. hlm. 174.

- 1) Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

c) Unsur-unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain:¹⁵

- 1) Sistem, prosedur, dan metode: Dalam pelayanan perlu adanya informasi prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan;
- 2) Personil: Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat;
- 3) Sarana dan Prasarana: Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya;
- 4) Masyarakat Sebagai Pelanggan: Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.
- 5) Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem,

¹⁵ Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Sleman: Penerbit Deepublish Publisher. 2020. hlm. 87.

prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting dalam mewujudkan pelayanan yang baik.

d) Penyelenggara Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan nondepartemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum dan dalam hal ini penyelenggara pelayanan public adalah Kantor Imigrasi kelas II TPI Tual.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk organisasi birokrasi. Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam

mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut. Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.¹⁶

Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- 1) Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- 2) Melakukan kerjasama;
- 3) Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 4) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menerangkan bahwa penyelenggara berkewajiban:

¹⁶Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Sleman: Penerbit Deepublish Publisher. 2020. hlm. 20.

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- 10) Bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- 11) Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- 12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

e) Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:¹⁷

- 1) Kesederhanaan maksudnya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) 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 Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

¹⁷Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers. 2017. hlm. 121.

- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab 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 kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang

berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

f) Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolak ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu.¹⁸

Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan. Untuk menentukan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual. 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:¹⁹

¹⁸ Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik. Konsep, Teori dan Aplikasi*. Sleman: Penerbit Deepublish Publisher. 2020. hlm. 118.

¹⁹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar. 2005. hlm. 40.

- a) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e) *Empathy* atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Sama halnya dengan pendapat Kotler (2012) menentukan bahwa ada 5 (lima) penentu mutu jasa. Kelimanya disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, diantaranya:

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Perhatian (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 3) Keandalan (*Reliability*) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 4) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 5) Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

Sementara itu Maxwell dalam Zauhar (2001) mengungkapkan beberapa kriteria (tolak ukur) kualitas layanan yaitu:

- 1) Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- 2) Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.

- 3) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- 4) Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
- 5) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- 6) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Beberapa indikator lain dalam mengukur kualitas pelayanan publik yaitu:²⁰

- 1) *Responsiveness* (Responsivitas), yaitu: Mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.
- 2) *Responsibility* (Responsibilitas), yaitu: Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

²⁰ Ratminto dan Atik septi winarsih. *Manajmen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar. 2005. hlm. 40.

3) *Accountability* (Akuntabilitas), yaitu: Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Standar kualitas layanan juga dapat diukur atau dianalisis berdasarkan ukuran yang menjadi prinsip good governance. Dari persektif good governance ukuran kualitas layanan yang dapat dijadikan standar adalah layanan yang efektif, efisien, responsif dan nonpartisipan, partisipatif, transparan dan akuntabel.

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Kenampakan Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.

- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
- 5) Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- 6) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi Kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- 7) Keamanan (*Security*) meliputi apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
- 8) Akses (*Acces*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi Kantor, kemudahan dalam prosedur.
- 9) Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*.
- 10) Pengertian (*Understanding the customer*) meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak

di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

g) Standar Pelayanan dan Prinsip Penyusunnya

Kualitas layanan dengan berbagai indikator atau parameter melekat, pada akhirnya harus terintegrasi pada totalitas sistem pelayanan suatu organisasi. Kualitas layanan harus terefleksikan atau tercermin dalam setiap dokumen dan tindakan konkrit organisasi dalam rangka penyelenggaraan layanan. Integrasi dan operasionalisasi kualitas layanan dan indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan oleh organisasi, umumnya dituangkan secara resmi ke dalam standar pelayanan. Standar pelayanan berisikan panduan, pedoman, prinsip, janji dan garansi pemberian layanan yang berkualitas yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa layanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada

standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.²¹

Pedoman penyusunan standar pelayanan publik didasarkan pada Peraturan Menpan Nomor 20 tahun 2006. Komponen standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2006 sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Jenis pelayanan, yaitu: pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 2) Dasar hukum pelayanan, yaitu: peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Persyaratan pelayanan, yaitu: syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- 4) Prosedur pelayanan, yaitu: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 5) Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 6) Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.

²¹Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Klaborasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2017. hlm. 84.

- 7) Produk pelayanan, yaitu: hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 8) Sarana dan prasarana, yaitu: fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.
- 9) Mekanisme penanganan pengaduan, Yaitu: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 10) Standar pelayanan secara formal disusun oleh organisasi penyelenggara layanan.

Sehingga, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas layanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak yakni provider dan user. Standar tersebut idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan. Seperti halnya yang beberapa waktu lalu digagas dan diwujudkan melalui *citizen charter* (atau kontrak layanan antara penyedia dan pengguna jasa layanan).

Sehingga efektifitas manajemen pelayanan publik merupakan suatu keberhasilan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat melalui proses pengelolaan berdasarkan ilmu dan seni dalam melakukan perencanaan, pengimplementasian rencana, mengkooordinasikan serta

menyelesaikan kegiatan-kegiatan yang menjadi target kinerja pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.²²

B. Kualitas Pelayanan Paspor

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi meliputi proses, lingkungan dan manusia. Menurut *American society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).²³

Definisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan

²²Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia. 2015. hlm. 20.

²³Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia. 2015. hlm. 104.

kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- 1) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis;
- 2) Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan;
- 3) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik adalah bentuk keistimewaan produk jasa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan atas kebutuhan masyarakat baik dalam pelayanan interaktif secara langsung maupun keistimewaan produk yang memuaskan. Dalam pelayanan publik kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan menentukan kualitas dan penyelenggara ditentukan untuk menentukan kebijakan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.²⁴

Dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa

²⁴Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia. 2015. hlm. 105.

dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002) antara lain:²⁵

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

2. Dimensi Kualitas

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan

²⁵Moenir, A. S. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010. hlm. 25.

kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (*Meets Agreed Terms and Changes*). Sehingga kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Sedangkan menurut Purnama (2006) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Menurut Tjiptono (2008) Ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang yaitu:²⁶

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Konsep intangible pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu:
 - 1) Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
 - 2) Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohani.
- b. *Inseparability* (tidak terpisah antara produksi dan konsumsi) Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa,

²⁶Fandy Tjiptono. *Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008. hlm. 174.

umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Variability* (outputnya tidak terstandar) Jasa bersifat sangat variabel yang memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana saja jasa tersebut dihasilkan. Para konsumen sangat peduli akan variability yang tinggi dan seringkali mereka meminta pendapat kepada orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini, penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu:

- 1) Melakukan investasi dalam seleksi pelatihan personil yang baik.
- 2) Melakukan standarisasi proses pelaksana jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu biro jasa yang menggambarkan peristiwa dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.

d. *Perishability* (tidak dapat disimpan) Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, harus langsung dikonsumsi pada saat itu juga, jika tidak jasa tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak menjadi masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan yang tetap, sedangkan keadaan permintaan yang tidak tetap akan menyebabkan banyaknya kapasitas yang menganggur dan berakibat pelanggan tidak terlayani dengan baik sehingga pelanggan akan pindah ke penyedia jasa yang lain.

3. Pengertian Paspor

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.²⁷

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya.

²⁷Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Bab I. Pasal 1.

Dengan kemajuan teknologi, saat ini di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau elektronik passport sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme e-passport ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan databiometrik-nya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah.

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut: "Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya.

Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya

untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor. Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda, yaitu:²⁸

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

²⁸ Ibid.,