

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Imigrasi merupakan perpindahan orang dari suatu negara ke negara lain, dimana orang tersebut bukan merupakan warga negara itu sendiri. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedangkan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap imigran<sup>1</sup>.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang keimigrasian menyebutkan:

“Keimigrasian adalah hal ikhwal lalu lintas orang yang masuk atau ke luar wilayah negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah negara Republik Indonesia. UU ini mengatur setiap orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia, pencegahan dan penangkalan, keberadaan dan pengawasan orang asing di Indonesia, serta tindak pidana keimigrasian”<sup>2</sup>.

Kantor Imigrasi berada dalam naungan Direktorat Jenderal Imigrasi di Kabupaten Blitar dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Peran dari kantor Imigrasi ialah sebagai pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Berfokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) serta kepuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan. Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat dilihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di setiap tahunnya, yang mencapai ribuan paspor yang menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi akan berpengaruh

---

<sup>1</sup><https://id.m.wikipedia.org/wiki/Imigrasi>

<sup>2</sup> Abdul, dkk. *Panduan Bantuan Hukum di Indonesia*. (Jakarta: Sentralisme Production, 2006) Hal. 116

pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.<sup>3</sup>

Kantor Imigrasi Kabupaten Blitar merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya. Paspor merupakan surat izin bagi setiap warga negara untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar negeri. Paspor merupakan syarat penting dari sebuah perjalanan menuju daerah yang tidak dikuasai oleh Negara asal, atau orang dari Negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain apabila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Pengurusan paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari Negara asal dengan Negara yang akan menjadi tempat tujuan. Era globalisasi telah mempengaruhi sistem perekonomian Negara Republik Indonesia dan untuk mengantisipasinya diperlukan perubahan peraturan perundang-undangan baik di bidang ekonomi, industri perdagangan, transportasi, ketenagakerjaan, maupun peraturan di bidang lalu lintas orang dan barang. Perubahan tersebut diperlukan untuk lebih dapat meningkatkan intensitas hubungan Negara Republik Indonesia dengan dunia Internasional yang mempunyai dampak sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas Keimigrasian.

Kantor imigrasi merupakan salah satu kantor yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dapat diberikan dengan sistem pembayaran maupun tanpa pembayaran. Pemberian pelayanan publik yang diberikan dengan tanpa pembayaran sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayarkan oleh masyarakat itu sendiri, sedangkan pemberian pelayanan publik yang disertai dengan pembayaran

---

<sup>3</sup> Rina Pahlawati, "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru". Jom FISIP Vol. 2 No. 2, Oktober 2015, 2.

tarifnya didasarkan pada harga pasar ataupun ditetapkan menurut harga yang paling terjangkau. Pelayanan publik yang sering menimbulkan masalah adalah pelayanan yang langsung secara orang perseorangan, karena secara individual masing-masing orang mempunyai karakteristik yang berbeda sehingga sikap terhadap pelayanan yang diberikan bisa berbeda satu sama lain. Perbedaan karakteristik itulah yang mempengaruhi dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan, karakteristik yang dimiliki pegawai pemberi pelayanan dapat berpengaruh terhadap sikap dalam memberikan pelayanan.<sup>4</sup>

Pelayanan kantor Imigrasi menerapkan sistem *e-government* yang berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government, online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan pada warganya, dalam hal-hal yang bersangkutan dengan pemerintah yang tentunya dapat memberikan tambahan manfaat kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.<sup>5</sup>

Kualitas selalu berfokus pada konsumen (*market oriented*), pelayanan tersebut dapat dikatakan bagus apabila konsumen sudah merasakan kepuasan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja berada dibawah harapan, maka konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka secara pasti konsumen akan merasa puas. Konsumen yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atas jasa kepada orang lain. Kepuasan

---

<sup>4</sup> Panji Santosa. "Administrasi Publik". (Bandung: PT. Refika Aditama, 2008) Hal. 58 - 59

<sup>5</sup>[https://id.m.wikipedia.org/wiki/pemerintah\\_elektronik](https://id.m.wikipedia.org/wiki/pemerintah_elektronik) Diakses pada tanggal 15 November 2017

konsumen merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa<sup>6</sup>.

Kualitas pelayanan dalam konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik dalam berupa barang atau jasa tidak dianjurkan memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain atau konsumen. Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267, menjelaskan bahwa<sup>7</sup>:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا  
فِيهِ ؕ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Pelayanan yang diberikan dengan handal, sopan, ramah, serta bertanggung jawab, dapat membuat konsumen merasa dihargai dan terlayani dengan baik. Surat Yunus ayat 100 menjelaskan<sup>8</sup>:

---

<sup>6</sup> Rustanti. *Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Deepublish, 2015) Hal. 33

<sup>7</sup> Fadhal AR Bafadal. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Surabaya: CV. Karya Utama, 2005). Hal. 56

<sup>8</sup> *Ibid*. Hal. 295

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ تُؤْمِنَ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ ۗ وَجَعَلَ الرِّجْسَ عَلَى  
الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ ﴿١٠٠﴾

Artinya: “Dan tidak ada seorangpun akan beriman kecuali dengan izin Allah; dan Allah menimpakan kemurkaan kepada orang-orang yang tidak mempergunakan akalnyanya”.

Sasaran dalam meningkatkan kualitas antara lain untuk menghilangkan kesalahan atau cacat, memperbaiki struktur biaya agar terjadi *at least cost combination* (kombinasi biaya yang terkecil) serta ketetapan waktu yang disesuaikan dengan peraturan yang sudah ditetapkan, meningkatkan derajat keunggulan, dan memenuhi keinginan pelanggan harus selalu memperbaiki kualitas pelayanan, sedangkan dalam menetapkan strategi yang digunakan untuk mendapatkan mutu yang baik harus dengan metode yang melibatkan seluruh pegawai secara luas dan total agar terjadi keseimbangan serta memacu partisipasi dari seluruh pegawai untuk memperbaiki, memelihara dan meningkatkan standar mutu. Setiap orang atau pegawai kantor Imigrasi tersebut harus bertanggung jawab secara langsung dalam perbaikan proses kualitas yang dapat diukur dengan turunnya biaya produksi serta dapat memberikan produk pelayanan dengan mutu yang semakin baik<sup>9</sup>.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik diantaranya dengan menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pelayanan yang berkualitas, standar pelayanan juga akan menunjukkan bagaimana kinerja pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing pegawai. Lembaga penyedia layanan sektor publik, harus terbuka

---

<sup>9</sup> Thoby, Vincent. *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktivitas*. (Jakarta: Universitas Trisakti, 2004) Hal. 3

terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif. Penyedia pelayanan juga harus memperlakukan seluruh masyarakat sebagai konsumen secara adil, selain itu juga harus mempermudah akses kepada seluruh masyarakat konsumen bagi setiap unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan. Penyedia pelayanan publik juga harus selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan, penyelenggara pelayanan harus secara kontinyu melakukan pembaruan dan penyempurnaan, baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak lembaga.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dikarenakan peneliti ingin mengetahui dampak, kemitraan, dan keberlanjutan inovasi pelayanan paspor, dalam hal ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu dari jurnal yang relevan dengan permasalahan yang diteliti oleh Fauzi Ahmad Fadillah (2016), dengan judul Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, yang dilihat dari pendekatan tiga deskriptif kualitatif fokus penelitian berdasarkan pada tiga kriteria *Innovative Governance* yakni dampak, kemitraan, dan keberlanjutan. Instrument pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan program Inovatif pelayanan paspor di Kantor Imigrasi sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari pelayanan yang berdasarkan *Standar Operasional Procedur* serta dampak yang pernah dirasakan oleh

masyarakat dan lembaga, selain itu kemitraan yang melibatkan semua unsur *Good Governance* serta dukungan dari beberapa sektor sudah terpenuhi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Fauzi Ahmad Fadillah yakni sama-sama meneliti tentang pelayanan paspor dan menggunakan metode kualitatif dengan instrument pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumen, sedangkan perbedaannya yakni penelitian ini meneliti tentang inovasi pelayanan yang dilihat dari segi dampak, kemitraan, dan keberlanjutan<sup>10</sup>.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dikarenakan peneliti ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan paspor menurut standar kualitas pelayanan, dalam hal ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu dengan jurnal yang relevan dengan permasalahan yang diteliti oleh Muhammad Tayyib (2015), dengan judul Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang dilihat dari pendekatan proses, yang meliputi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *accurance*, serta *empathy*. Isi dari penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif yang terdiri dari data primer yaitu dengan wawancara dan observasi langsung di lapangan, data sekunder yaitu yang bersumber dari buku-buku, dokumen/ catatan/ laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar masih belum sepenuhnya berkualitas dalam memberikan pelayanan, diakibatkan karena dimensi kualitas pelayanan dari segi *tangible* dan *reability* pelaksanaan paspor tidak sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan diperparah dengan kondisi prasarana yang kurang memadai dan mengalami kerusakan sehingga menghambat proses

---

<sup>10</sup> Fauzi Ahmad Abdillah, "*Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*", (Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, 2016), hal. 3.

pelayanan paspor. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Tayyib yakni sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan paspor dan menggunakan metode kualitatif dengan instrument pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumen, sedangkan perbedaannya yakni penelitian ini meneliti tentang pelaksanaan pelayanan paspor dengan menurut standar kualitas pelayanan<sup>11</sup>.

Pelayanan diartikan sebagai pemberi atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap lembaga, perusahaan atau organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/7/2003 menyebutkan:

“Prinsip pelayanan publik yang diharapkan dilaksanakan di setiap pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menerapkan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan”<sup>12</sup>

Lembaga pemerintahan yang umumnya merupakan penyedia pelayanan publik, kegiatan dalam pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Untuk mengembangkan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar membutuhkan teknik atau terfokus dari kualitas pada kepuasan pelanggan yang dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang akan dikonsumsi atau yang digunakan<sup>13</sup>.

### **Grafik 1.1**

---

<sup>11</sup>Muhammad Tayyib, “*Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*”, (Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, 2015), hal. 2

<sup>12</sup> A. Batinggi & Badu Ahmad. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: CV Andi OFFSET, 2013) hal.

<sup>13</sup> Nur Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005) Hal. 48

## Jumlah Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar



Sumber: Data Ekstern Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, 2017

Grafik menunjukkan bahwa dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2017 pelayanan pembuatan paspor selalu mengalami peningkatan dari setiap tahunnya. Peningkatan tersebut dapat dikarenakan penyediaan pelayanan yang diberikan dari Kantor Imigrasi juga semakin meningkat sehingga dapat memenuhi harapan dari masyarakat atau konsumen.

Layanan yang diberikan dari sebuah lembaga atau perusahaan kepada konsumen harus dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain, Allah berfirman dalam surat An-Nahl ayat 90, yaitu<sup>14</sup>:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْبَغْيِ نَكَرٍ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji,

<sup>14</sup> Fadhal AR Bafadal. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Surabaya: CV. Karya Utama, 2005). Hal. 295

kemungkinan dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.

Layanan yang berkualitas, perlu diterapkan prinsip-prinsip sebagai berikut: sebelum segala sesuatu dimulai proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal, proses dan prosedur tersebut harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat dan tidak boleh membingungkan atau mengundang interpretasi ganda, orang-orang atau pegawai yang bekerja harus mengikuti suatu sistem, kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen, serta kualitas menuntut kerjasama yang erat.

Pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk dilakukan agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien, maka berdasarkan pemaparan latar belakang diatas terdorong untuk mengambil judul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar”.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisa kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.

2. Menganalisa kepercayaan konsumen dalam pembuatan paspor di kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian yang diharapkan oleh penulis adalah:

1. Secara teoritis
  - a. Menambah pengetahuan di bidang kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen dalam suatu lembaga.
  - b. Mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan serta kepercayaan konsumen dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan sehingga dapat bermanfaat.
2. Secara praktis
  - a. Bagi lembaga

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi lembaga pemerintah dan pihak karyawan didalam penelitian ini yaitu Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas serta kepercayaan konsumen dalam hal pelayanannya.
  - b. Peneliti selanjutnya

Memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya dan sebagai referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
  - c. Bagi akademik

Sebagai tambahan referensi perpustakaan jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Tulungagung yang berkaitan dengan ilmu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta penerapannya.

## E. Penegasan Istilah

Memahami skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar, maka perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul, yaitu sebagai berikut:

### 1. Definisi Konseptual

- a. Kualitas adalah sejumlah keistimewaan atau keunggulan produk yang memenuhi keinginan konsumen dalam memberikan kepuasan atas penggunaan produk yang bebas dari kekurangan atau kerusakan<sup>15</sup>.
- b. Pelayanan adalah berbagai usaha atau kegiatan yang memberikan pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam sebuah lembaga atau organisasi yang sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan<sup>16</sup>.
- c. Kepuasan adalah perasaan senang, puas seorang individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi<sup>17</sup>.
- d. Konsumen adalah semua orang yang menuntut suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan akan memberikan pengaruh pada performansi atau penilaian terhadap lembaga atau organisasi tersebut<sup>18</sup>.

### 2. Definisi Operasional

---

<sup>15</sup> Thoby Mutis & Vincent Gaspersz. *Nuansa Menuju Perbaikan Kualitas dan Produktivitas*. (Jakarta: Universitas Trisakti, 2004) Hal. 3-4

<sup>16</sup> Lijan, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014). Hal. 5

<sup>17</sup> <https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/> Diakses pada tanggal 21 November 2017

<sup>18</sup> Nur Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005). Hal 45-46

Secara operasional yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Blitar yaitu:

- a. Kualitas adalah kemampuan suatu produk atau jasa yang bebas dari kekurangan atau kerusakan yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen.
- b. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau konsumen dalam sebuah lembaga atau organisasi sesuai dengan aturan atau tata cara yang sudah ditetapkan.
- c. Kepuasan adalah perasaan puas masyarakat atau konsumen karena harapan dan kenyataan dalam memakai suatu produk atau jasa serta pelayanan yang diberikan suatu organisasi atau lembaga dapat terpenuhi sesuai dengan harapan masyarakat.
- d. Konsumen adalah masyarakat atau konsumen yang menuntut suatu organisasi atau lembaga untuk memenuhi suatu standar pelayanan yang baik dalam kualitas produk maupun jasa yang digunakan sesuai dengan standar kualitas pelayanan tertentu.

#### **F. Batasan Penelitian**

Batasan penelitian digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas, terarah dan tidak meluas dari permasalahan penelitian yang akan diteliti. Ruang lingkup tersebut yaitu:

1. Variabel atau obyek penelitian dibatasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

2. Populasi atau subjek penelitian diambil dari konsumen atau data-data dari sub bagian tata usaha urusan kepegawaian serta karyawan dari Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.
3. Lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu Kantor Imigrasi Kelas II Blitar di Jalan Raya Mastrip No. 45 RT. 03 RW. 01, Togogan, Srengat Blitar, Jawa Timur, Indonesia.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penyusunan pembahasan disusun sebagai berikut, yaitu:

### **1. Bagian Awal**

Pada bagian ini memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran serta abstrak.

### **2. Bagian Utama**

#### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan di bahas dalam penelitian ini, maka bab pendahuluan ini akan menguraikan beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup batasan masalah, penegasan istilah.

#### **BAB II : Kajian Pustaka**

Dalam bab ini membahas tentang: (a) latar belakang masalah, (b) fokus penelitian/rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan/manfaat

hasil penelitian, (e) penegasan istilah, (f) batasan masalah dan (g) sistematika penulisan skripsi.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Dalam bab ini membahas mengenai rancangan penelitian, yang terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, instrumen penelitian dan kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

### **BAB IV : Hasil Penelitian**

Bab ini berisi tentang paparan data/temuan penelitian yang disajikan dalam sebuah pertanyaan-pertanyaan atau pertanyaan-pertanyaan penelitian dan hasil analisis data. Paparan tersebut diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya.

### **BAB V: Pembahasan**

Bab ini berisi tentang pembahasan terkait dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

### **BAB VI: Penutup**

Pada bab ini berisi tentang: kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

### **Bagian Akhir**

Pada bagian ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

