

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah pada umumnya ada untuk melayani masyarakat, pemerintah tidak untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat. Fungsi Pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal ini yaitu pemerintah di pusat dan pemerintah daerah bekerja sama dalam memberikan pelayanana yang baik kepda masyarkat. Pelayanan bukan hanya dilakukan pada suatu instansi saja tetapi hampir semua instansi penyedia layanan memberikan pelayanan yang berbeda jenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan merupakan hal pemberian barang maupun jasa serta berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian bagi masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi keinginan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran sebagai perbandingan *standar evaluasi* kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk memberikan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik yaitu sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat memerlukan suatu pelayanan bantuan dari orang lain dalam penyediaan segala sesuatu yang diperlukannya. Pelayanan dapat diberikan kepada orang yang memerlukan pertolongan, disesuaikan dengan jenis pelayanan apa yang ia butuhkan dan dengan pertolongan itu diharapkan dapat mengatasi masalahnya.

Berdasarkan pengertian di atas pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh sekelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi & Transaksi Elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, atau bisa dikatakan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran selama menggunakan transaksi elektronik.

Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Fungsi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas I merupakan salah satu struktur bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia yang memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I berada di Ibukota provinsi berbeda dengan Kantor Imigrasi Kelas II yang berada di kabupaten atau kotamadya, yang salah satu kegiatannya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan yang diberikan berhubungan dengan pemberian segala perizinan keimigrasian berupa visa, izin masuk, pendaftaran orang asing, izin masuk kembali, izin keluar tidak kembali,

surat perjalanan Republik Indonesia, tanda bertolak, tanda masuk, surat keterangan keimigrasian dan perubahan keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung adalah salah satu kantor imigrasi yang sudah memberlakukan pelayanan pembuatan paspor, sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor pada Bab II Pasal 2 ayat (2) Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a. Paspor biasa elektronik; dan b. Paspor biasa nonelektronik. Berdasarkan pernyataan diatas pembuatan paspor dikantor imigrasi di Kota Bandung mengikuti peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014.

Ruang pelayanan keimigrasian meliputi bidang atau sub bidang imigrasi pada Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri, di perjalanan dalam pesawat udara, maupun kapal laut, tempat pemeriksaan imigrasi, Kantor Imigrasi, Bidang Imigrasi pada Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia (HAM), serta Direktorat Jenderal Imigrasi. Keimigrasian sudah ditentukan berada dalam Bab 1 ayat 1 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara, yang artinya orang yang akan masuk atau keluar Indonesia berada dalam pengawasan pemerintah demi menjaga keamanan dan kenyamanan di Negara Indonesia.

Dalam pembuatan paspor dikota Bandung untuk tahap pendaftaran secara online untuk mendapatkan nomor antrian pembuatan paspor dan perpanjangan

paspor, terlebih dahulu kita harus mendownload aplikasi layanan paspor online kemudian mendaftar dengan login menggunakan akun google atau gmail serta mengisi identitas sesuai yang ada di E-KTP.

Gambar 1.1
Tampilan Utama Layanan Papor Online



Pada gambar 1.1 menunjukkan tampilan utama dalam layanan paspor online, dimana didalamnya terdapat informasi, panduan, antrian paspor dan jadwal antrian yang disediakan untuk dapat mempermudah dalam memperoleh informasi serta hal dalam pembuatan paspor, Aplikasi ini diakses melalui Aplikasi Pelayanan WNI.

Gambar 1.2
Pemilihan Lokasi Tempat Pembuatan Paspor



Gambar 1.2 menunjukkan lokasi untuk mengambil antrian dalam pembuatan paspor secara online yang tersedia berbagai daerah melalui aplikasi layanan paspor online, dimana masyarakat dapat mengakses serta memilih lokasi sesuai dengan tempat tinggal, dikarenakan tidak ada lagi pendaftaran secara langsung di kantor imigrasi Kota Bandung.

Gambar 1.3
Jadwal Antrian



Pada gambar 1.3 terdapat dua antrian pembuatan paspor untuk masyarakat yang belum pernah dan tidak memiliki paspor, dan penggantian / perpanjangan paspor di peruntukan untuk masyarakat yang sudah memiliki paspor namun sudah habis masa berlaku paspor. Masyarakat yang mengajukan dan memilih tanggal antrean *online* pada hari Jumat samapai hari Minggu saat tanggal pembukaan, pasti akan kebagian antrian, tapi kalau mengajukan antrian pada hari Senin, kemungkinan untuk dapat antriannya kecil kemungkinan pemohon paspor tiap minggunya mengalami peningkatan. Jumlah quota di kantor imigarsi kota bandung 1.750 perminggu, pemohon pembuatan paspor dibatasi dikarenakan jumlah pemohon pembuatan paspor semakin meningkat.

Dari ketiga gambar diatas dapat dikatakan bahwa aplikasi layanan paspor online hanya digunakan untuk mengambil nomor antrian serta jadwal pembuatan paspor, segala informasi mengenai paspor serta panduan pembuatan paspor, dimana dalam pembuatannya tetap harus mendatangi Kantor imigrasi secara langsung.

Kantor imigrasi Kelas 1 Kota Bandung sebagai salah satu kantor imigrasi yang berada pada pusat wilayah ibu Kota Jawa Barat merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan keimigrasian di wilayah Kota Bandung, Kota Cimahi, Kabupaten Bandung, Kabupaten Subang, Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Sumedang. Saat observasi kepada Pak Emil Malik bagian Kepala Urusan Umum mengatakan Kantor imigrasi yang ada di Jln surapati merupakan pusat pelayanan pembuatan paspor dimana lantai 1 Kantor imigrasi yaitu layanan masyarakat WNI yang melakukan pelayanan pembuatan paspor dengan tujuan untuk jalan-jalan atau bisnis, sedangkan yang dilantai 2 untuk masyarakat berkewargaan asing untuk melakukan permohonan visa dan izin tinggal. Dan Kantor imigrasi yang ada di Jln soekarno hatta merupakan unit layanan paspor untuk masyarakat yang ingin bekerja menjadi TKI. Dimana kedua Kantor imigrasi tersebut setiap melakukan pelayanan pembuatan paspor untuk jalan-jalan dan untuk bekerja menjadi TKI, lokasi layanan pembuatan paspor berbeda. Masyarakat yang berbergian keluar negri untuk jalan-jalan atau urusan bisnis dengan waktu sebentar untuk pelayanan pembuatan paspor yang ada diJln surapati sedangkan untuk melakukan pekerjaan menjadi TKI yaitu pelayanan pembuatan paspor yang berada diJln soekarno Hatta.

Permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung yaitu ruang pelayanan pembuatan paspor seperti gedung yang kurang luas, dimana luas bangunan gedung kantor imigrasi kelas 1 bandung berdasarkan DIP No.32/xiii/3/1981 dengan luas tanah keseluruhan 2.822 M2 dan luas bangunannya hanya 1.578 M2, luas bangunan tersebut dirasa kurang untuk menampung jumlah masyarakat yang semakin banyak dalam pembuatan paspor. Kemudian kelengkapan peralatan pembuatan paspor yang memiliki 8 komputer dan 8 kamera tidak cukup melayani masyarakat pembuatan paspor dikarenakan masyarakat pembuatan paspor tiap harinya selalu mengalami peningkatan, sehingga mempengaruhi dikepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor.

Jumlah permohonan paspor dari tahun 2016 sampai 2018 mengalami peningkatan, pada tahun 2016 terdapat 104.998 permohonan paspor. Sementara pada tahun 2017, jumlah permohonan paspor mencapai 118.893. Jumlah itu naik pada 2018 menjadi sebanyak 128.855 permohonan paspor (sumber Kantor imigrasi kelas 1 Kota Bandung). Dengan banyaknya permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung Jln. Surapati No.82 dan di Jln Soekarno Hatta No.162 Kota Bandung seharusnya dapat menjadi alternatif kualitas pelayanan di kantor imigrasi lebih baik lagi karena pada saat ini pembuatan paspor tidak sebanding dengan petugas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung jln. Di kantor imigrasi kelas 1 Kota Bandung Para petugas menemukan kendala dalam pelayanan dalam hal pengajuan permohonan.

Permasalahan lainnya adalah adanya kebijakan baru dimana pemohon dalam pembuatan permohonan paspor harus mendaftar secara online dan tidak ada

pendaftaran secara langsung di Kantor imigrasi kelas 1 Kota Bandung. Pendaftaran untuk membuat pemohon paspor hanya dibuka setiap hari jumat pukul 14:00 minggu pukul 16:00 .pada saat wawancara dengan Kepala urusan umum Kantor imigrasi kelas 1 Kuota Bandung Pak Emil Malik mengatakan bahwa di wilayah Kota Bandung ada dua tempat pelayanan permohonan paspor yaitu, di Jl. Surapati dan Jl. Soekarno Hatta. Untuk kuotanya sendiri, di Jl. Surapati sebanyak 250-300 orang/hari, sedangkan di Jl. Soekarno Hatta hanya 100-150 orang/hari. Tetapi pada kenyataan dilapangan kuota pemohon dibatasi oleh pegawai Kantor imigrasi sebanyak 99 pemohon paspor di Kantor imigrasi Kelas 1 Kota Bandung. Dalam hal ini adanya ketidak sesuaian yang dikatakan pak Emil Malik bagian Kepala Urusan Umum yang mengatakan jumlah masyarakat pembuat paspor 250-300/setiap harinya karena di lapangan hanya menerima 99 pemohon paspor.

Masalah Lain, waktu pembuatan paspor tidak sesuai dengan nomor dan jam antrian yang sudah ada sehingga menimbulkan masalah dimana pemohon tidak mengetahui perubahan jam antrian dikarenakan tidak ada pemberitahuan dari pihak pegawai imigrasi kelas 1 Kota Bandung dan menimbulkan keresahan masyarakat karna melambatnya dalam menerima pelayanan. Kebijakan Direktur Jenderal Imigrasi tahun 2018 mengatur tentang diberlakukannya aplikasi pelayanan WNI, hanya saja dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan efektif. Kualitas pelayanan yang disebabkan pegawai kurang teliti menginput data dan jam antrian tidak sesuai Sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan paspor.

Selain itu, kehandalan dan daya tanggap aparaturnya imigrasi Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kurang begitu baik, dimana respon dari aparaturnya terkesan lambat terhadap keluhan dari masyarakat dalam melayani pembuatan paspor kurang begitu cepat.

Hasil dari penelitian terdahulu yang sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan Skripsi ilmiah, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Thomi Adhi Pradana (2018) tentang kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor imigrasi kelas 1 Kota Bandung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah permasalahan yang mana masih kurang maksimal dalam pembuatan paspor biasa, sehingga melahirkan stigma di masyarakat bahwa terdapatnya pengawasan dan pelayanan yang kurang baik. Pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dapat terimplementasi dengan baik dan mampu memenuhi kepuasan publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari Zeithaml, Parasuraman, Berry dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa fasilitas fisik berupa peralatan, pegawai, dan materi komunikasi masih kurang baik. Kehandalan berupa pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat belum berjalan dengan baik. Ketanggapan seperti ketersediaan membantu serta memberikan pelayanan yang tepat berjalan cukup baik. Jaminan kepastian yang berupa ilmu pengetahuan yang dimiliki, kesopanan dan kemampuan menyampaikan pada masyarakat telah berjalan dengan cukup baik. Dan empati yang berupa kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, serta pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat

dalam pelayanan paspor berjalan dengan baik. Kesimpulan yang dapat ditarik yaitu dengan demikian kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan paspor masih belum memberikan kontribusi yang baik dan memuaskan pada masyarakat.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan paspor kelas 1 Kota Bandung dan sama-sama menggunakan teori dari Zeithaml. Perbedaan penelitian di atas dengan peneliti yaitu Metode yang digunakan untuk penelitian ini juga berbeda dengan penelitian di atas peneliti di atas menggunakan metode kualitatif peneliti menggunakan metode kuantitatif.

Selanjutnya hasil dari penelitian terdahulu yaitu artikel dari Rahayu, Warsono, Yuniningsih (2011) tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah permasalahan karena wilayah kerja sebuah Kantor Imigrasi relatif cukup luas sehingga harus melayani masyarakat pada jumlah yang cukup banyak. Bisa dibayangkan berapa banyak jumlah pemohon paspor yang harus dilayani setiap harinya. Sehingga konsentrasi pekerjaan yang berlebihan dapat memicu munculnya potensi pengelolaan pelayanan pembuatan paspor yang kurang optimal seperti contoh SDM yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I Kota Semarang memiliki jumlah terbatas sedangkan permintaan yang sangat tinggi tiap harinya Teori yang digunakan dalam penelitian ini Valerie Zeithaml dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Masih banyaknya sistem relasi yang digunakan oleh

kalangan tertentu dalam memberi pelayanan sehingga sistem yang ada akan terganggu. Hal ini juga menyebabkan diskriminasi layanan yang diterima oleh masyarakat yang menggunakan jasa. Lambannya pelayanan Kantor Imigrasi Semarang sebab harus menunggu lebih dari tiga jam untuk mengambil paspor yang telah dicetak tanpa penjelasan apapun dari petugas Kantor Imigrasi Semarang.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan pembuatan paspor dan menggunakan teori dari Valarie Zeithaml. Perbedaan penelitian di atas dengan peneliti yaitu Metode yang digunakan untuk penelitian ini juga berbeda dengan penelitian di atas peneliti di atas menggunakan metode kualitatif peneliti menggunakan metode kuantitatif dan lokasi peneliti di atas dengan peneliti berbeda, peneliti di atas meneliti Kantor imigrasi di Kota Semarang dan peneliti Kantor imigrasi Kota Bandung.

Hasil dari penelitian terdahulu yang sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Poni Sukaesih K, Tatik Fidowaty (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Menjadi stimulus bagi UNIKOM dalam melaksanakan pendidikan yang berkualitas dalam menciptakan generasi muda yang kompeten di bidangnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari Fandy Tjiptono dan menggunakan metode dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan siswa di Unikom, dengan nilai 18,92%, dan berdasarkan tanggapan responden terhadap kualitas layanan yang diberikan Unikom yang beralokasi di Jakarta kategori bagus.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan yang berfokus pada kualitas pelayanan dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan penelitian di atas dengan peneliti yang di ambil yaitu peneliti di atas menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono. Sedangkan peneliti lebih fokus kepada kualitas pelayanan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, Berry.

Berdasarkan permasalahan di atas, adanya kekurangan dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam hal pelayanan pembuatan paspor peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi kelas I Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung?

3. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan yang bersifat secara teoritis dan praktis, Sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran dalam Ilmu Pemerintahan tentang teori Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Imigrasi Kota Bandung untuk peningkatan pelayanan yang lebih baik.

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman, serta semangat belajar peneliti dalam melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan pembuatan paspor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya kualitas pelayanan.

c. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini berguna sebagai masukan bagi kantor imigrasi yang ada di Kota Bandung khususnya, kantor imigrasi kota Bandung mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.