BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hadirnya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya arus lalu lintas perjalanan luar negeri, saat ini lebih meningkatkan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri salah satunya adalah Surat Perjalanan Indonesia atau paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu).

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan 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."

Berdasarkan pengertian di atas pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok 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.

Pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan, demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak akan ada apa-apanya apabila pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam mewujudkan *Good Governance* yang menyatakan bahwa salah satu wujud tata pemerintahan yang baik, dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. 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 yang terbaik kepada masyarakat.

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 srategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pentingnya meneliti pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya yang mencapai hingga ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat dalam permohonan pembuatan paspor.

Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan masih belum maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan keimigrasian. Beberapa permasalahan yang muncul terkait

dengan pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya diantaranya :

Pertama, sarana dan prasarana Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya guna menunjang pelayanan terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat. Kekurangan-kekurangan tersebut diantaranya adalah tidak dikelolanya *website* Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya sehingga kondisi *website* tidak *up to date* menyebabkan pemanfaatan *website* sebagai media informasi bagi masyarakat tidak maksimal. Adanya menu layanan paspor *online* di *website* www.imigrasitasikmalaya.com yang tidak dapat diakses dengan baik.

Kedua, jam pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Jam pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya dimulai dari pukul 07.30-16.00 WIB, tetapi hingga jam 18.00 WIB pelayanan masih berjalan. Hal ini berkaitan dengan meningkatnya jumlah pemohon paspor dalam kurun waktu empat bulan terakhir yang dapat dilihat pada gambar grafik di bawah ini:

Gambar 1.1
Laporan Statistik Paspor Per bulan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya



(Sumber: Aplikasi SPRI Kantor Imigrasi Tasikmalaya, 2017)

Berdasarkan grafik di atas, dapat terlihat bahwa tingginya jumlah permohonan pembuatan paspor terus meningkat setiap bulannya. Jumlah pemohon yang sangat tinggi pada bulan oktober mengakibatkan waktu pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya tidak sesuai.

Ketiga, adanya keluhan masyarakat mengenai sistem antrian *online* pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya, yaitu tidak sesuainya jam pelayanan yang sudah ditentukan oleh sistem kepada masyarakat selaku pemohon pembuatan paspor sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Keempat, jaminan ketepatan penyelesaian paspor di Kantor Imigrasi kelas II Tasikmalaya seringkali terkendala oleh gangguan pada *server*. Hal tersebut menyebabkan data yang diperlukan atau data yang akan di-*upload* oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya kepada kantor pusat terhambat, sehingga proses pembuatan paspor tidak dapat diselesaikan dengan cepat.

Penelitian tentang pelayanan paspor sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Priadi, 2013) dengan skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung (Suatu Studi Penggunaan Layanan Paspor Online)*, menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasilnya Ketanggapan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat yang membutuhkan informasi layanan paspor *online* dan melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah dilaksanakan dengan cukup baik

terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan cepat dan tepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Priadi memiliki kesamaan dengean peneliti dari segi teori yang digunakan dan metode penelitian, yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Namun pada penelitian tersebut memiliki fokus permasalahan dan lokasi penelitian yang berbeda. Priadi berfokus pada pengguanaan layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, sedangkan peneliti berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Penelitian lainnya dilakukan oleh (Abdillah, 2016) dengan skripsi yang berjudul *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*, menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasilnya dari segi kriteria inovatif suatu program pelayan paspor terpadu atau *one stop service* ini disimpulkan bahwa program ini sudah pada tahap inovatif, memberikan dampak yang baik terhadap kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian layanan bagi setiap pemohon. Selain itu pula program ini memberikan dampak positif kepada kelembagaan yang lebih produktif baik dalam kinerja setiap pegawai maupun dari *output* layanan yaitu pengeluaran paspor.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdillah memiliki kesamaan dengean peneliti dari segi metode penelitian, yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Namun pada penelitian tersebut memiliki fokus permasalahan dan lokasi penelitian yang berbeda. Abdillah berfokus pada Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, sedangkan peneliti berfokus pada bagaimana

kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh (Agustina, 2014) dengan skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember*, menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan nilai negatif dengan skor -0,3 yang berarti bahwa kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember tidak baik karena pelayanan yang diterima responden lebih rendah daripada harapan responden. Untuk hasil dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu dimensi bukti fisik skor ServQual -0,6; dimensi keandalan skor ServQual -0,5; dimensi daya tanggap skor ServQual -0,4; dimensi jaminan skor ServQual -0,2; dan dimensi empati skor ServQual -0,3.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustina memiliki kesamaan dengean peneliti dari segi teori yang digunakan. Namun pada penelitian tersebut memiliki lokasi dan metode penelitian yang berbeda. Agustina menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Jember, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas guna mengetahui dan memberikan solusi terkait permasalahan yang terjadi maka peneliti memberi judul "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN PADA PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TASIKMALAYA".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Pada Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya. Sedangkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui *Tangibles* dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui *Realibility* dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui *Responsiveness* dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui *Assurance* dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.
5. Untuk mengetahui *Empathy* dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan masukan bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya teori mengenai kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

   A. Bagi peneliti

      Kegunaan meneliti masalah kualitas pelayanan aparatur ini bagi peneliti yaitu untuk melatih kemandirian agar dapat memiliki sikap dan rasa tanggung jawab dalam meneliti suatu masalah. Selain itu, sebagai gambaran praktis bagi peneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan.

   B. Bagi Masyarakat

      Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan paspor.

   C. Bagi Instansi

      Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Pemerintah Tasikmalaya maupun aparatur Kantor Imigrasi Tasikmalaya sebagai suatu bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan dan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Tasikmalaya.