

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pedoman umum tentang pelayanan publik yang digunakan di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menjadikan suatu organisasi sudah seharusnya memberikan sebuah kualitas pelayanan terkait dengan pemberian layanan kepada masyarakat. Dimana tuntutan masyarakat yang semakin kompleks terhadap pelayanan publik memaksa organisasi penyedia untuk memberikan dan menyediakan pelayanan sesuai kebutuhan akan tuntutan masyarakat tersebut.

Pelayanan publik merupakan suatu posisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa maupun manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas dan sebaliknya. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah harapannya dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam SK Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 8 tahun 1993 tentang pelayanan kepada masyarakat

telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Peningkatan mutu produktifitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum.
2. Upaya mengefektifitaskan tatalaksana pelayanan.
3. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dukungan dan peran serta masyarakat.
4. Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan.
5. Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani.

Hal ini pun diperjelas di dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memnuhi standar: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelayanan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksanaan.

Salah satu jenis pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah dan diharapkan dapat membantu dalam pelayanan publik masyarakat dalam hal keimigrasian adalah Kantor Imigrasi kelas II Atambua. Kantor Imigrasi kelas II Atambua merupakan salah satu perpanjangan tangan pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (good

governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Pelayanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas II Atambua dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua.

Pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan dan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dan penyampaian dan mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah: Keandalan (*Realibilitas*), Daya Tanggap (*Responsivitas*), Jaminan (*assurance*), Empati dan Bukti fisik (*tangibles*). (Tjiptono dan Chandra, 2012, p.75). Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan

kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, Namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah lambannya proses pembuatan paspor sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan, yaitu melebihi 3 hari. Sehingga ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat dan juga Semakin lambatnya kinerja pegawai karena makin tingginya permintaan. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik.

Berdasar observasi dan untuk memahami informasi awal tentang pembuatan paspor. Berikut ini peneliti memasukan jumlah kuota pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua:

**Tabel 1.1 Jumlah Kuota Pemohon dan waktu penyelesaian Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua**

Pendaftar	Jumlah kuota pemohon paspor dalam sehari		Waktu penyelesaian
	Hari biasa	Hari libur	
Pendaftaran langsung	20-30 Orang	70-100 Orang	3 hari (setelah foto dan wawancara)

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Atambua Bagian Perizinan, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui jumlah kuota pemohon paspor dalam sehari dan waktu penyelesaian. Di dalam peraturan Direktur Jendral Imigrasi No. IMI-891. GR 01.01 Tahun 2008 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem penerbitan Surat perjalanan Republik Indonesia (SPRI) telah diatur mengenai waktu penyelesaian SPRI yaitu 3 hari kerja setelah proses foto dan waktu. Namun dalam waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan, karena terdapat kendala waktu penyelesaian pembuatan paspor yaitu adanya kerusakan pada listrik dan sistem sehingga sistem mengalami offline maka semua pekerjaan dalam pemberian pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Atambua akan terkendala membuat kuota yang telah tersedia dan telah diatur jangka waktu pembuatan paspor selama 3 hari kerja akan terhambat disebabkan kendala tersebut sehingga tidak dapat diselesaikan tepat waktu dan masa pengurusan paspor akan bertambah menjadi 5 hari bahkan lebih dari itu. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa, Ibu Maria.

*“...Ini lama sekali gara-gara listriknya konslet sudah dari kemarin*

*sampai hari ini, padahal hari ini orang yang datang sedikit jadi saya bisa foto sekalian dengan wawancara”.*

wawancara kepada Kepala Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian, Bapak Torang Pardosi,SH:

*“...Salah satu keterlambatannya yang jadi masalah, jadi tidak sesuai dengan waktu penyelesaian paspor jadi yang biasanya 3 hari menjadi 5 hari, bagaimana mau di kerja kalau listriknya bermasalah karena itu sistem tidak bisa di operasikan itulah kendalanya.*

Ketepatan jadwal pelayanan merupakan unsur penting dalam penilaian dari masyarakat dalam memberikan pelayanan dari organisasi publik, karena dengan jadwal dan durasi pelayanan yang tepat membuat pelanggan memiliki gambaran jelas dan tidak resah terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin cepat waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan maka menunjukkan pelayanan yang semakin baik. Cara-cara pelayanan yang baik oleh organisasi publik merupakan salah satu penentuan kepuasan pelanggan karena pelanggan tidak hanya terpuaskan oleh kualitas dari jasa yang diberikan tetapi pelanggan juga menginginkan kepuasan dari cara dan saat memperolehnya.

Permasalahan lain yang terjadi dalam pembuatan paspor yaitu pertama, pembatalan paspor yang disebabkan karena adanya kerusakan dan kesalahan dalam menerbitkan paspor, adanya perbedaan data antara satu dokumen dengan dokumen yang lain. kedua, petugas di kantor imigrasi masih menggunakan sistem

kekeluargaan, sehingga mereka mendahulukan pemohon paspor yang mereka kenal dan mengesampingkan pemohon yang terlebih dahulu memasukkan dokumen permohonan. Masalah tersebut merupakan hasil dari pengamatan dan wawancara dengan ibu maya, bahwa ia mengatakan:

*“...meskipun di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua memiliki mesin antrian multimedia namun para petugas di kantor imigrasi tidak menggunakannya mereka langsung memanggil nomor antrian secara manual dan juga tidak ada layar monitor antrian sehingga para petugas bisa mengambil kesempatan tersebut untuk mendahulukan orang yang mereka kenal”.*

Dari permasalahan yang terjadi membuat masyarakat memiliki stigma yang buruk terhadap kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Atambua, sehingga perlu adanya pembenahan guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa keimigrasian utamanya pembuatan paspor.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini, dengan mengambil judul **“Kualitas pelayanan Pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas masalah pokok yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Atambua?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan pembuatan paspor di

kantor imigrasi kelas II Atambua?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Atambua.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas II Atambua.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan praktis
  1. Penelitian tentang kualitas pelayanan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.
  2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan tambahan dan pertimbangan bagi kantor Imigrasi Atambua maupun lembaga terkait untuk menambahkan referensi tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Kegunaan Teoritis:
  1. Penelitian ini diharapkan memperluas pengetahuan penulis serta dapat menambahkan pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.



