**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

 Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke-empat terdapat 2 dari 4 tujuan Negara yaitu “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpa darah Indonesia dan memajukan kesejahtraan umum”. Dua tujuan Negara tersebut mengandung arti dan mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Pemerintah mengandung arti suatu kelembagaan atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintah, sedangkan pemerintah adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perbuatan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara. Penguasa dalam hal ini pemerintah yang menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan penyelenggaraan kepentingan umum, yang dijalankan oleh penguasa administrasi negara yang mempunyai wewenang. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang. Dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi dalam perkembangannya pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak Negara dan menyelenggarakan kepentingan umum. Perubahan paradigma aparatur pemerintah dari penguasa menjadi pelayan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana dimanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Miftha Thoha (1994) “pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik”. Birokrasi yang tidak efisien dan efektif pada pemeri ntahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu menjadi permasalahan dan diangap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tetap serta sangat merugikan masyarakat sebagai konsumennya.Hal ini tentunya sangat memerlukan perhatian yang besar dari pemerintah.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan kepada pelanggan pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula kepada pelanggannya sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Pelanggan selalu mau dianggap sebagai raja, sehingga tidak heran ada istilah yang mengatakan pembeli adalah raja. Maksudnya adalah pelanggan harus dituruti kemauan dan keinginannya secara cepat dan tepat. Sama seperti halnya dengan raja, biasanya pelanggan sok tahu,tidak mau dibanta atau didebat. Oleh karena itu, petugas harus mampu mengatasi hal ini tanpa mengurangi derajat atau harga diri karyawan. Artinya jika ada pelanggan yang bertindak kelewatan atau diluar batas kewajaran maka petugas juga mampu untuk mengatasinya. Hal ini disebabkan perilaku pelanggan sering berbeda antar satu sama lainnya.

Secara etimologis, Kamus besar Bahasa Indonesia (Dahlan,dkk. dalam Daryanto dan Ismanto (2014:107) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah untuk memelihara sikap pegawai yang baik terhadap pekerjaan dan lingkungan pekerjaannya, pelayanan pegawai merupakan bagian pemeliharaan pegawai. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan. Dalam kamus besar dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan keimigrasian seperti paspor merupakan proses sosial dan manajerial karena Pemohon Paspor memperoleh kebutuhan dan harapan mereka dengan mengkreasi, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain atau terdapat kebutuhan interaksi yang berkualitas. Hal ini tentunya dilakukan dengan perencanaan yang sistematik dan terkalkulasi. Oleh karenanya, diperlukan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan terhadap kualitas pelayanan yang prima, sehingga didapat faktor-faktor dominan yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. (U. Avian, 2000: 31).

Pelayanan Prima adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Barata dalam Suharto Abdul Majid (2009:59) yang mengatakan pelayanan prima merupakan pengembangan dari *customer care* dan *customer service* dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dam tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Menurut Kotler dalam Suharto Abdul Majid (2009:50) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Banyak perusahaan atau kantor ingin dianggap baik dimata pelanggan karena akan menjadi pelanggan setia terhadap produk dan layanan yang tawarkan. Disamping itu, perusahaan juga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut kemulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* perusahaan dimata pelanggannya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat. Kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang baik, lebih efesien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan publik.

Seperti halnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado. Keberadaan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan kepada masyarakat 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. Dari hasil pengamatan yang telah penulis lakukan yaitu di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, Pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado masih banyak dijumpai kelemahan hingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hingga saat ini dalam praktek pelayanan publik masih dijumpai adanya Pelayanan pegawai yang kurang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya, Pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, Pegawai yang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang sulit untuk diakses. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan ada juga yang terang-terangan menyampaikan langsung kepada pegawai kantor, sehingga dapat menimbulkan turunnya kepercayaan masyarakat dan citra pemerintah yang kurang baik dimata masyarakat.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Mnaado, penyelenggaraan pelayanan yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang baik, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap keluhan masyarakat sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik mengangkat judul : **“*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado”.***

* **IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

* Masih terdapat pelayanan pegawai yang kurang memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan
* Masih terdapat pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan di Kantor Imigarasi Kelas 1 Manado
* Masih terdapat pegawai yang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.
* **BATASAN MASALAH**

Penelitian ini dibatasi hanya berkaitan dengan Pemohon Paspor Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado”.

**1.4 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu :

Seberapa besar Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Kepuasan Pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado?

**1.5 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

**1.5.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis lebih spesifik yaitu :

* Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado
* Untuk mengetahui kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado
* Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pemohon paspor pada kantor Imigrasi Kelas 1 Manado
* **Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

* Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan yang bermanfaat berkaitan dengan Pelayanan Prima dan Kepuasan Pemohon.

* Bagi pihak akademisi

Dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Pelayanan yang berkaitan dengan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan pemohon.

* Bagi pihak lain

Dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.