

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia yang selalu meningkat menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan, di tengah laju globalisasi pemerintah perlu mengimbangi perkembangan agar tetap mampu melayani dengan baik. Sebagai organisasi yang mengutamakan pemberian pelayanan kepada masyarakat, kualitas pelayanan publik menjadi hal utama yang harus dicapai.

Kualitas pelayanan di sektor publik mengalami perubahan besar sejak Indonesia berubah menjadi negara yang demokratis, proses ini membawa negeri Indonesia untuk mulai menghormati hak-hak warga negara, salah satunya melalui upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, pelayanan dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik oleh instansi pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik di mata masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan merupakan sebuah keharusan.

Salah satu pelayanan administratif yang diberikan instansi pemerintah adalah pembuatan paspor. Pembuatan paspor merupakan jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer, artinya semua penyediaan barang/ pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/ klien mau tidak mau harus memanfaatkannya (Ratminto dan Winarsih, 2015:9).

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik, pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi kepada masyarakat antara lain paspor biasa, paspor biasa untuk TKI (Tenaga Kerja Indonesia), paspor biasa untuk Calon Jemaah Haji, Surat Perjalanan Laksana Paspor, rekomendasi visa bekerja dan berlibur (*Work and Holiday Visa*), SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) untuk orang asing, surat perjalanan Lintas Batas dan penarikan, pembatalan, pencabutan dan penggantian paspor biasa untuk layanan WNI (Warga Negara Indonesia) serta visa kunjungan, visa tinggal terbatas, izin tinggal kunjungan, izin tinggal terbatas, izin tinggal terbatas/ izin tinggal tetap bagi subyek perkawinan campur, alih status izin tinggal dan izin tinggal tetap untuk Layanan WNA (Warga Negara Asing).

Sebagai Unit Pelaksana Teknis yang langsung menghadapi atau melayani masyarakat, Kantor Imigrasi memiliki peranan penting dalam hal pelayanan, penegakan hukum dan keamanan. Karena itu Kantor Imigrasi dituntut mampu melayani masyarakat dengan baik yakni harus bisa menangani berbagai tantangan dan menanggapi berbagai tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan sendiri dapat dinilai dari tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kantor Imigrasi memiliki indikasi langsung terhadap kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan. Kualitas pelayanan oleh Parasuraman, dkk dianggap memiliki dimensi pengukuran yang sama dengan kepuasan pelanggan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*) dan Jaminan (*Assurance*), Zeithml, Berry dan Parasuraman, *The Nature and Determinants of Costumer Expectations of Service dalam* Tjiptono dan Chandra (2011:232). Dimensi kualitas pelayanan ini yang kemudian banyak di adaptasi dan disesuaikan dengan kondisi yang faktual, untuk mengukur kepuasan pelanggan sekaligus sebagai alat peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk wilayah Kabupaten Minahasa, Minahasa Utara, Minahasa Tenggara, Minahasa Selatan, Kota Manado dan Tomohon, Unit Pelaksana Teknis dalam bidang Keimigrasian adalah Kantor Imigrasi Kelas I Manado yang beralamat di Jl. 17 Agustus Kecamatan Wanea Kota Manado. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama kurang lebih empat bulan, Kantor Imigrasi Kelas I Manado belum optimal dalam hal kualitas pelayanan.

Lembaga tunggal penyedia layanan (*Single Service Provider*) yang tidak baik dalam kualitas pelayanan dinilai meresahkan, karena pelanggan tidak punya pilihan lain selain menerimanya, apalagi dalam pelayanan paspor yang faktanya merupakan kesepakatan internasional. Dalam pelayanan publik yang bersifat sekunder, pelanggan bisa saja meninggalkan penyedia layanan dengan kualitas

pelayanan yang buruk, namun tidak demikian untuk pembuatan paspor. Hal ini kemudian berakibat pada relasi yang terbangun antara pemohon paspor dan petugas pelayanan paspor menjadi tidak berimbang. Kondisi ini jelas menyalahi asas pelayanan publik yaitu Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Wicaksono, 2013:6).

Jika seorang petugas perusahaan penjualan memperlakukan konsumen dengan baik agar menjadi pelanggan tetap kemudian mengalahkan pesaing, tidak dengan petugas pelayanan pembuatan paspor, kira-kira seperti itulah gambaran kasar tentang kualitas pelayanan publik yang masih buruk. Dalam pemberian pelayanan pembuatan paspor, masyarakat pemohon sebagai pelanggan sering kali dibuat menunggu lama saat menerima layanan, petugas pengisian data (*data entry*) yang sering meninggalkan tempat membuat proses pelayanan terhambat, begitu juga saat akan melakukan pemeriksaan terkait paspor yang bermasalah, saat pemohon seharusnya dilayani dengan cepat petugas pelayanan terlihat mondar-mandir tanpa melakukan apapun dan tanpa penjelasan spesifik. Di saat yang sama ada pemohon lain yang baru datang namun bisa langsung melakukan pemeriksaan. Hal ini mengindikasikan terdapat masalah dengan aspek *responsiveness*, yaitu petugas pelayanan yang kurang bertanggung jawab dan ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan. Hal tanggung jawab ini diperparah dengan tidak adanya informasi mengenai standar pelayanan yang bisa digunakan sebagai perbandingan bagaimana seharusnya pelayanan diberikan.

Belum lagi masalah yang ditimbulkan oleh wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Manado yang luas sehingga harus melayani pelanggan pada jumlah yang cukup banyak, kondisi ini tidak diimbangi dengan jumlah personil khususnya

petugas wawancara sehingga mengakibatkan jumlah maksimal pelanggan yang mampu dilayani per harinya masih rendah. Memaksakan melayani pelanggan dengan kuantitas yang lebih banyak dengan personil yang terbatas kemudian berakibat pada beban kerja yang tinggi dan akhirnya menghasilkan layanan yang tidak akurat. Hal ini mengindikasikan terdapat masalah dengan aspek *reliability*, yaitu kepastian waktu dan akurasi layanan.

Masalah yang paling mencolok dalam pengamatan penulis adalah pelanggan yang bolak-balik beberapa kali sebelum bisa dilayani, ketidaktahuan akan informasi layanan terkait persyaratan administratif dan ditambah informasi yang disampaikan petugas kurang jelas dan menyeluruh membuat hal ini sangat sering terjadi. Hal yang mengindikasikan masalah dalam aspek *assurance*, yaitu kejelasan persyaratan teknis.

Sebagai kesimpulan, kecurangan-kecurangan yang umumnya terjadi pada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan bermuara dari sifat *primary* yang dimiliki namun tidak diimbangi dengan kemampuan melayani dengan baik. Lompat antrean ada karena tidak mampu melayani dengan cepat, percaloan nomor antrean ada karena tidak mampu melayani dengan jumlah yang memadai. Hal ini kemudian yang lebih menurunkan kualitas pelayanan karena tingkat kepercayaan masyarakat yang rendah terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan indikasi-indikasi masalah tersebut maka perlu dilakukan penelitian ilmiah untuk mengetahui bagaimana kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Menganalisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi dan menemukan atribut yang perlu ditingkatkan

inilah yang penulis anggap penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas maka penelitian ini mengambil judul *“Pentingnya Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado”*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya rasa tanggung jawab dari petugas yang mengakibatkan proses pelayanan terhambat.
2. Masih kurang jelasnya persyaratan permohonan pembuatan paspor.
3. Masih kurangnya informasi spesifik mengenai standar pelayanan.
4. Masih terdapat ketidaksesuaian hasil layanan yang diterima masyarakat.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penulisan Skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan yang sudah direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan, yaitu analisis kualitas pelayanan yang akan dilakukan hanya untuk pelayanan pembuatan paspor.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado?

2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado?
3. Bagaimana kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Manado?
4. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado dapat ditingkatkan?

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado.
3. Untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Manado.
4. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Manado dapat ditingkatkan.

1.5.2 Manfaat

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

1. Bagi Peneliti

Sebagai studi banding antara teori yang didapat dengan praktek yang ada dan sebagai penerapan Ilmu yang diperoleh semenjak di bangku kuliah.

2. Bagi Pihak Akademisi

Dapat memanfaatkan penelitian ini sesuai dengan apa yang diperlukan terutama yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan, dan selanjutnya dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian.

3. Bagi Pihak Perusahaan

Dapat memberikan bahan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Manado mengenai pengelolaan pelayanan khususnya Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan.