

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Tugas utama Negara salah satunya yaitu memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk fasilitas maupun jasa. *Public service* yang baik juga dapat dijadikan salah satu indikator untuk mengukur tingkat kemajuan suatu Negara. Maka dari itu, jika suatu Negara sedang di posisi berkembang menuju pada kemajuan, hal yang sangat perlu di perhatikan yaitu bagaimana *public service* di suatu Negara . Indonesia adalah salah satu Negara berkembang untuk menjadi Negara yang lebih maju serta mengutamakan *public service* menjadi salah satu hal yang harus dikembangkan. Tentunya pemerintah juga menyadari jika masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik sesuai dengan hak nya. Maka secara tidak langsung masyarakat akan memiliki kesadaran untuk menjalankan kewajibannya.

Berdasarkan Undang-undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan pemenuhan kebutuhan pelayanan , sejalan dengan undang-undang untuk setiap masyarakat serta penduduk atas barang,jasa maupun ketersediaan *public service*. (Samsara 2013). Pengertian ini memiliki makna bahwa *public service* merupakan kegiatan dikerjakan oleh pemerintah dalam rangka memfasilitasi kebutuhan dasar setiap warga Negara. Di era otonomi daerah, *public service* sudah menjadi salah satu fungsi yang memiliki

focus perhatian dalam meningkatnya kinerja di suatu instansi. Maka dari itu secara langsung berbagai fasilitas maupun jasa harus lebih mudah dijangkau dan lebih dekat dengan masyarakat. (Waruwu 2016)

Penyelenggaraan public service meliputi 3 aspek, yang pertama penyelenggaraan public service dalam bentuk barang. Yang kedua jasa. Yang ketiga pelayanan administrative adalah kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraannya.

Akan tetapi, seperti yang sering kita lihat, penyelenggaraan *public service* di Indonesia belum sepenuhnya maksimal, hal tersebut berkaitan dari banyaknya pengaduan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan. Jika *public service* belum bisa memberikan pelayanan yang tepat waktu, efektif, mudah dipahami, sederhana dalam prosedur pelayanan, tidak berbelit belit, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Maka *public service* tersebut belum bisa dikatakan sempurna. Adapun hal yang bisa dijadikan dasar dari efektivitas salah satunya yaitu tujuan yang akan dicapai sudah sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan. Walaupun upaya tersebut sudah dilaksanakan oleh pemerintah, tapi pada realitanya masih belum terlihat perbedaan yang signifikan. Munculnya pengaduan atau keluhan dari konsumen menggambarkan bahwasannya kualitas *public service* masih rendah.

Pada era globalisasi seperti saat ini, pergerakan warga Negara yang satu ke Negara yang lain merupakan hal lumrah. Untuk itu maka diperlukan paspor sebagai dokumen yang digunakan untuk memenuhi

syarat ketika mengunjungi Negara lain. Selain itu, pentingnya paspor untuk seseorang yang hendak mengunjungi Negara lain yakni sebagai pengakuan Negara dihadapan warga. Dikarenakan didalam paspor berisi identitas kewarganegaraan seseorang. Maka dari itu, paspor adalah jaminan yang diberi pemerintah untuk warganya, serta dijadikan sebagai perlindungan hukum bagi pemegang paspor. (Dita 2018)

Salah satu fungsi Kantor imigrasi yaitu memberikan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Terutama dalam kepengurusan dokumen seperti visa, dokumen perjalanan, intelijen, penyidikan, lintas batas, system informasi keimigrasian, serta kerjasama luar negeri. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan bahasan mengenai *public service* pada kepengurusan paspor. Kantor imigrasi kelas 1 Jakarta Timur selalu berupaya meningkatkan layanan imigrasi yang baik agar mutu pelayanan yang diterima masyarakat tetap terjamin. Namun, pandemic Covid-19 yang terjadi di Indonesia dari bulan Maret 2020 sangat berdampak negatif terhadap semua sektor terutama operasional *public service*.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Penerbitan Paspor Setiap Tahun**

TAHUN	PASPOR 24 HALAMAN	PASPOR 48 HALAMAN	e-PASSPORT
2009	23.159	26.372	0
2010	23.988	171.091	0
2011	17.910	104.340	0
2012	3.191	92.574	0
2013	126	89.204	98
2014	1.278	75.860	1.598
2015	101	60.052	4.162
2016	0	62.400	7.098
2017	13	47.227	11.487
2018	17	49.919	17.762

**Sumber : (KanimJaktim n.d.)**

Seperti yang kita lihat data pada table diatas, tiap tahunnya kantor Imigrasi Jakarta Timur telah mencetak ribuan paspor. Tentunya ini mengingatkan kita akan pentingnya mengkaji pelayanan paspor. Karena setiap intansi pastinya ingin berhasil dalam mencapai tujuan. Suatu intansi memerlukan strategi untuk mencapai hal tersebut dan juga harus siap menghadapi kondisi serta situasi yang tidak pernah bisa ditebak. Antisipasi yang dapat dilakukan, intansi dituntut agar bisa bekerja dengan baik memanfaatkan sumber daya yg ada. Kemudian, salah satu hal penting yang menentukan kualitas suatu intansi adalah kepuasan konsumen

Tabel 1. 2

**Capaian Program Peningkata Pelayanan Kantor Imigrasi Jakarta Timur**

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN
Meningkatnya pelayanan keimigrasian	1. Penyelenggaraan Penegakan Hukum Keimigrasian	76 LHK	177 LHK	232,89 %
	2. Penyelenggaraan Pelayanan Keimigrasian	65.892 Dokumen	31.714 Dokumen	48,13 %
	3. Pemeriksaan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI)	216 Pemeriksaan	8.738 Pemeriksaan	4.045,37 %
Meningkatnya penegakan hukum Keimigrasian	4. Layanan Dukungan Manajemen Satker	1 Layanan	1 Layanan	100 %
	5. Layanan Sarana dan Prasarana Internal	1 Layanan	1 Layanan	100 %
	6. Layanan Perkantoran	1 Layanan	1 Layanan	100 %

**Sumber :** (LKIP 2020)

Berdasarkan table di atas, penyelenggaraan pelayanan keimigrasian baru mencapai 48% tentunya hal ini menarik bagi penulis, karena Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur baru saja mendapatkan predikat Wilayah Bersih dari Korupsi (WBK) yang diumumkan langsung oleh Menteri PANRB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia) , Tjahjo Kumolo dalam acara Apresiasi dan Penganugerahan Zona Integritas Menuju WBK / WBBM Tahun 2021 yang diadakan secara online dan offline di Hotel Fairmont, Jakarta. Tentunya korupsi sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka dariitu peneliti ingin memastikan apakah predikat tersebut sesuai dengan realitanya. Karena dari pengamatan sementara masih ada masalah pelayanan seperti complain, keterlambatan, gangguan server dan sbgainya.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penelitian sementara, fenomena yang peneliti dapat khususnya pada bidang kualitas pelayanan antara lain :

- i. Loket untuk melayani paspor tidak digunakan sepenuhnya, sedangkan pemohon paspor sangat banyak
- ii. Kurang luasnya sarana parkir sehingga menimbulkan kemacetan di sekitar Kantor Imigrasi Jakarta Timur
- iii. Kurangnya sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap efisiensi kinerja pegawai
- iv. Masih adanya complain dari pemohon paspor yang belum memahami system antrian paspor secara online.
- v. Jadwal kedatangan yang tidak terkirim kepada pemohon pada saat mendaftar antrian paspor secara online

## **C. Rumusan masalah penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan data yang sudah diuraikan peneliti, maka peneliti merumuskan masalah tentang Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur sesuai dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Bagaimana kualitas *public service* di Kantor Imigrasi

Kelas I Jakarta Timur sesuai dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang di harapkan Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, sebagai berikut:

### **1. Kegunaan Teoritis**

#### **a. Bagi Penulis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan, serta pengalaman dan juga pengetahuan penelitian keilmuan Administrasi Publik khususnya pada bidang implementasi kebijakan perda yang merupakan suatu wadah latihan pengembangan ilmu pengetahuan melalui kegiatan penelitian.

#### **b. Bagi Perguruan Tinggi**

Diharapkan pada hasil penelitian ini dapat menambah bahan pustaka dan dapat dijadikan dokumen akademik yang bermanfaat untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.

### **2. Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai syarat kelulusan untuk penulis selain itu, dengan penelitian ini penulis bisa mengimplementasikan ilmu-ilmu yang sudah dipelajari

sebelumnya kedalam suatu masalah secara nyata dan bermanfaat bagi masyarakat luas dalam mengembangkan wawasan.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberikan informasi sebagai masukan untuk perbaikan implementasi kebijakan dan memberikan masukan bagi pembuatan kebijakan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

## F. Kerangka pemikiran

Mengutip definisi administrasi menurut (Siagian 2014) adalah sebagai berikut :

“Administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh dua orang atau lebih yang memiliki keterlibatan dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”

Sedangkan administrasi publik menurut Chandler & Palno dalam (Anggara 2012) adalah sebagai berikut

“Proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”

Chandler & Plano menjelaskan bahwa “Administrasi publik adalah seni dan ilmu (art and science) yang berkaitan dengan administrasi urusan publik dan pelaksanaan berbagai tugas. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan, terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.”

Administrasi berkaitan erat dengan *public service* menurut (Hardiyansyah 2011) “*public service* adalah pemberian layanan dalam melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan dan diarahkan guna mencapai kepuasan penerima layanan.”

Pelayanan publik menurut (Dwimawanti 2004) adalah sebuah landasan dan merupakan wujud aktualisasi dari presensi birokrasi pemerintahan. Potret dari sebuah birokrasi dapat tergambar dari tindakan dan integritas penyelenggara layanan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Beralihnya pola pelayanan yang lebih mengarah pada penerima layanan yang seharusnya dijadikan sebagai skala yang melekat dalam diri birokrat yang dapat terlihat dari tindakan dan integritas birokrat saat memberikan *public service* kepada masyarakat.

*Public service* menurut Agung Kurniawan dalam (Pasolong 2014) “merupakan pemberi layanan yang bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tertentu sesuai dengan aturan serta tatacara yang sudah ditetapkan.”

Menurut (Pasolong 2014) “kualitas merupakan kata yang memiliki arti relatif, kualitas juga dapat digunakan sebagai penentu tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang sudah ditentukan. Jika spesifikasi atau persyaratan tersebut terpenuhi artinya kualitas tersebut dapat

dikatakan baik, namun jika sebaliknya maka dikatakan tidak baik.” Oleh karena itu, untuk menentukan bagaimana kualitas maka diperlukan indikator.

Indikator yang digunakan peneliti yaitu berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hardiyansyah 2011) yakni :

1. *Tangibles* (Ketampakan fisik); Kualitas pelayanan berupa bukti fisik perkantoran, ruang tunggu, komputerisasi administrasi, fasilitas informasi dll.
2. *Reliability* (Reliabilitas/Kehandalan); kemampuan & kehandalan yang bertujuan memberikan penyediaan pelayanan yang terpercaya
3. *Responsiveness* (Responsivitas/Ketanggapan); kemampuan untuk menyiapkan layanan secara cepat dan tanggap
4. *Assurance* (Jaminan/kepastian); sopan santun pegawai terhadap rasa percaya konsumen
5. *Empathy* (Empati). Sikap perhatian tulus dan tegas terhadap konsumen

**Gambar 1. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

**KUALITAS *PUBLIC SERVICE* PENGURUSAN PASPOR  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I JAKARTA TIMUR**



Menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah,2011) untuk memperoleh nilai sejauh mana kualitas pelayanan yaitu melalui dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*