

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut dalam tiga unsur pokok yakni unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyedia barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang dalam hal ini pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, sehingga pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan misalnya pelayanan perijinan, pelayanan di kantor imigrasi dan pelayanan kehakiman.

Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian menyebutkan bahwa, Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor biasa terdiri atas: (1) Paspor biasa elektronik dan paspor biasa nonelektronik. (2) paspor sebagaimana dimaksud pada point 1 diterbitkan dengan menggunakan sistem Informasi Manajemen Keimigrasian. Sejalan dengan kedua karakteristik tersebut maka organisasi penyedia layanan pembuatan paspor yaitu Kantor Imigrasi yang berada di bawah koordinasi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk memperlakukan warga masyarakat secara adil dalam bentuk penyediaan pelayanan pembuatan paspor yang prima dan berkualitas.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikemukakan bahwa Pembuatan Paspor termasuk ke dalam kelompok kategori pelayanan administrative dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut selanjutnya didefinisikan sebagai pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jendral Imigrasi pada suatu daerah atau kota tertentu. Sebuah kantor imigrasi dapat membawahi satu area kabupaten/kota atau

lebih. Dalam menghadapi lalu lintas orang asing setiap negara dimanapun letaknya, demi menjaga keutuhan dan keamanannya, mengadakan pengawasan terhadap orang asing dengan mengeluarkan ketentuan-ketentuan yang mengatur keluar masuknya orang asing ke Negara tersebut atau yang mengatur orang asing yang hendaknya bertempat tinggal di negara tersebut. Peran imigrasi sangat berpengaruh dalam mengatur aktivitas tersebut, dalam aktivitas tersebut tentunya banyak yang terlibat dan dilibatkan. Ketika seseorang pergi dan datang dari dalam dan luar negeri pastinya membutuhkan visa dan paspor, itu merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dari dan keluar negeri.

Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Ada kalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya

diberikan kepada Warga Negara Indonesia Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya. Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan.

Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan pembuatan paspor ini memiliki peranan yang sangat penting. Dilihat dari banyaknya permintaan pembuatan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) yang mencapai ribuan paspor. Di dalam membuat paspor tentu tidak mungkin pegawai/petugas dapat menyelesaikan pekerjaannya sendiri tanpa ada kerjasama dengan pegawai yang lainnya, karena pekerjaan pembuatan paspor tersebut berlangsung melalui tahap demi tahap dan berulang terus menerus demi mencapai hasil yang ditujunya.

Dalam pembentukan suatu organisasi pemerintah dapat dipastikan organisasi tersebut dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kerjasama antara pegawai satu satu dan yang lainnya. Oleh karena itu demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, efektif dan efisien, maka Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak membuat suatu Standar Operasional Pelayanan tentang pembuatan paspor. Hal ini sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas seperti adanya fasilitas fisik yang menunjang proses pelayanan yang terarah yaitu dengan membuat alur atau prosedur pelayanan yang sederhana sehingga mudah

dipahami oleh masyarakat atau pemohon pembuatan paspor. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, kantor Imigrasi memiliki pegawai/petugas yang mempunyai keandalan/kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Di dalam melayani masyarakat secara langsung, pegawai kurang tanggap terhadap pemohon yang akan membuat paspor. Pemohon kurang memahami prosedur pelayanan yang ada di papan-papan informasi sehingga mereka harus bertanya langsung kepada petugas, barulah petugas mengarahkan pemohon langkah-langkah awal membuat Paspor. Banyaknya pemohon yang ingin membuat paspor mengakibatkan petugas tidak memperhatikan akan kebutuhan pemohon. Dapat dilihat pada loket antrian pengambilan nomor. Panjangnya antrian saat pengambilan antrian foto, wawancara dan sidik jari. Petugas masih terlihat sibuk sendiri padahal antrian foto, wawancara dan sidik jari sudah ditunggu oleh pemohon yang ingin dilayani sejak jam pelayanan dibuka, tetapi masih saja ada petugas yang sibuk dengan kesibukan mereka sendiri.

Maka berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan**

**Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak”**

## **1.2. Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak yang terjadi berdasarkan keluhan oleh masyarakat adalah:

1. Ruangan yang sempit serta banyaknya pemohon yang ingin membuat paspor mengakibatkan kurangnya perhatian petugas dalam melayani masyarakat.
2. Masih sering terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor terutama bagi mereka yang mengurus sendiri tanpa menggunakan biro jasa.
3. Antrian yang panjang pada loket pengambilan nomor antrian foto, wawancara dan sidik jari.

### **1.3. Fokus Penelitian**

Mengingat luasnya permasalahan yang diteliti, maka masalah dalam penelitian ini perlu dibatasi. Hal ini agar sasaran penelitian dapat diungkapkan secara jelas. Masalah yang ingin diteliti adalah tentang Fasilitas fisik, keandalan, jaminan/kepastian, daya tanggap dan empati petugas/pegawai dalam Pembuatan Paspor, penelitian ini di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

### **1.4. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan permasalahannya adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak?”

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk menggambarkan kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan dan memperkaya ilmu administrasi negara khususnya mengenai kajian kualitas manajemen pelayanan publik.

### **1.6.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak terhadap masyarakat serta dapat dijadikan sebagai bahan bacaan bagi para peneliti yang akan meneliti tentang Kualitas Pelayanan.