

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur negara merupakan manifestasi konkret dari peran ganda mereka sebagai pelayan negara dan masyarakat. Sebagai representasi pemerintah, aparatur negara memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang unggul dan berkualitas tinggi.

Definisi dan aturan mengenai Pelayanan Publik di Indonesia telah ditetapkan dalam regulasi formal. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, khususnya pada Pasal 1 Ayat (1), menjelaskan bahwa Pelayanan Publik mencakup serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan masyarakat. Layanan ini meliputi penyediaan barang, jasa, dan urusan administratif, yang harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Penerima layanan ini adalah seluruh warga negara dan penduduk, sedangkan penyedia layanan adalah institusi-institusi penyelenggara pelayanan publik (Lany, dkk, 2019).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal, sebagaimana tercermin dari tingginya jumlah keluhan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman mengenai layanan yang diterima. Fenomena ini mengindikasikan adanya permasalahan signifikan dalam penyediaan layanan publik di negara ini.. Menurut data Ombudsman, tahun 2019 sebesar 41.03 persen banyak dari pemerintah daerah yang melaporkan terkait

pelayanan publik dari masyarakat. Beragam aduan yang dimulai dari substansi mal administrasi seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, dan lain-lain. (Ratna, 2020).

Pelayanan publik primer merujuk pada penyediaan barang atau jasa oleh pemerintah yang bersifat eksklusif, di mana masyarakat tidak memiliki alternatif selain menggunakan layanan tersebut. Contoh yang menonjol dari jenis pelayanan ini adalah layanan Imigrasi, khususnya dalam pengurusan paspor atau dokumen perjalanan internasional.

Dalam konteks ini, Kantor Imigrasi memiliki wewenang tunggal dalam pembuatan paspor. Lembaga ini beroperasi sebagai unit pelaksana teknis yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi. Fungsinya adalah menjalankan tugas-tugas keimigrasian di tingkat lokal, baik itu di kabupaten, kota, maupun kecamatan.

Imigrasi didefinisikan sebagai proses perpindahan individu dari negara asalnya ke negara lain dengan tujuan menetap secara permanen. Istilah ini secara khusus merujuk pada mereka yang berniat tinggal dalam jangka panjang, bukan wisatawan atau pengunjung sementara.

Dalam struktur pemerintahan Indonesia, urusan imigrasi berada di bawah tanggung jawab Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham). Kementerian ini memiliki cakupan tugas yang luas, meliputi aspek hukum dan perlindungan HAM di Indonesia.

Organisasi Kemenkumham terdiri dari berbagai unit, termasuk Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, dan beberapa direktorat. Salah satu direktorat kuncinya adalah Direktorat Jenderal Imigrasi, yang bertugas membuat dan menerapkan kebijakan serta standar teknis di bidang keimigrasian.

Provinsi Sumatra Barat dilayani oleh dua Kantor Imigrasi: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. Masing-masing kantor ini bertanggung jawab atas wilayah kerja yang berbeda dalam provinsi tersebut. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memiliki cakupan pelayanan yang lebih ekstensif, meliputi 11 kabupaten/kota. Sementara itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam bertanggung jawab atas 7 kabupaten/kota di Sumatra Barat. Dengan wilayah kerja yang lebih luas, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menghadapi tantangan yang lebih besar dalam hal penyediaan layanan. Mereka dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam di wilayah kerjanya yang luas (Rahmania, 2021).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mengadakan Pelatihan Bahasa Isyarat untuk meningkatkan kompetensi SDM dalam pelayanan publik berbasis HAM. Pelatihan ini berlangsung selama enam hari kerja, dari tanggal 24 Agustus hingga 1 September 2023. Acara dibuka secara resmi oleh Plh. Kepala Kantor, yaitu Kasi Lantaskim Bapak Juni Munandar. Pelatihan ini menggunakan Sistem Bahasa Isyarat Indonesia (Sibindo),

yang umum digunakan di Sumatera Barat. Materi pelatihan mencakup pengenalan huruf abjad, angka, aktivitas sehari-hari terkait pelayanan keimigrasian, kata benda, kata sifat, pekerjaan, nama kota dan kabupaten di Sumatera Barat, nama hewan, nama hari, kalimat pertanyaan, pengenalan anggota tubuh, kata kerja, dan dilanjutkan dengan tugas kelompok mengenai aktivitas di rumah, kantor, dan sehari-hari. Pada akhir pelatihan, peserta mengikuti ujian kosa kata bahasa isyarat dan esai yang disusun serta dipraktikkan dengan bahasa isyarat.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2020. Peraturan ini mengatur tentang penyediaan akses yang memadai bagi penyandang disabilitas dalam tiga aspek utama: permukiman, layanan publik, dan perlindungan dari bencana.

Dengan menerapkan peraturan ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menunjukkan komitmennya dalam menjamin hak-hak penyandang disabilitas, khususnya dalam konteks pelayanan publik di bidang keimigrasian. Langkah ini merupakan bagian dari upaya untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan aksesibel bagi semua lapisan masyarakat. Bapak Ferri berharap ke depannya Kantor Imigrasi Padang dapat menerapkan kebijakan ini dalam pelayanan publik kepada penyandang

disabilitas, sehingga mereka dapat mengakses layanan keimigrasian dengan lebih mudah.





Berdasarkan ketertarikan tersebut, penulis memutuskan untuk mengambil topik ini sebagai fokus penelitian dan menjadikannya sebagai judul karya tulis yaitu **“Pengimplementasian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Penyandang Disabilitas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian penjelasan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep pelayanan prima dan penerapan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan prima dan penerapan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang.

## 1.4 Metode Penelitian

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menerapkan dua metode utama untuk mengumpulkan data :

**Observasi:** Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang. Metode ini memungkinkan penulis untuk mendapatkan gambaran nyata tentang praktik pelayanan yang diterapkan.

**Wawancara:** Penulis melakukan dialog dengan pihak-pihak terkait di kantor tersebut. Fokus wawancara adalah menggali informasi mendalam mengenai topik utama penelitian, yaitu implementasi pelayanan prima untuk masyarakat penyandang disabilitas.

Kedua metode ini dipilih untuk memperoleh data yang komprehensif dan akurat terkait "Pengimplementasian Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Penyandang Disabilitas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang". Kombinasi observasi dan wawancara memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih utuh tentang praktik dan kebijakan yang diterapkan..

## 1.5 Manfaat Kegiatan Magang

Manfaat yang diberikan selama proses kegiatan magang berlangsung dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Akademisi



Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca untuk sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dan pelayanan yang diterapkan dalam suatu birokrasi.

## 2. Bagi Praktisi

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh dalam upaya untuk memperbaharui dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan yang terbaik kepada masyarakat dimasa yang akan datang.

### 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pemilihan tempat magang ini penulis memilih Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang. Hal ini dimaksudkan untuk mencocokkan dengan judul proposal yang penulis buat nantinya dan digunakan sebagai judul pembuatan laporan akhir atau laporan magang.

Penulis juga berharap dengan pemilihan tempat magang ini dapat mempraktekkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di Universitas.

Adapun pelaksanaan kegiatan magang yaitu selama 40 hari kerja.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi

lima bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut :

## **BAB I      PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah rumusan masalah tujuan dan manfaat kegiatan magang waktu dan tempat kegiatan magang serta sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II      LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi penjelasan Pelayanan Prima (*Service Excelent*) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

## **BAB III      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang.

## **BAB IV      PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan dan menguraikan hasil studi selama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Padang tentang analisis penerapan pelayanan prima dan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut.

## **BAB V      PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan penulis dan saran yang diberikan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.