

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat. Dalam konteks keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang merupakan salah satu unit pelayanan yang memberikan jasa pelayanan Paspor bagi Masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu elemen krusial yang harus diperhatikan dalam penyelenggara layanan publik. Kualitas Pelayanan mencakup lima dimensi utama yaitu keandalan, daya tangkap, keyakinan, empati, dan keberwujudan. Ketika suatu layanan tidak memenuhi ekspektasi pengguna, maka Tingkat kepuasan akan menurun, Bahkan berpotensi menimbulkan keluhan di kantor imigrasi kelas I TPI padang, masalah-masalah terkait kualitas pelayanan sering kali muncul, seperti lambatnya Respons pegawai dan kurangnya profesionalisme dalam menangani permohonan paspor (Tjiptono, 2019).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah bersifat primer. Pelayanan publik yang bersifat premier adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana didalamnya instansi pemerintah tersebut merupakan satu-satunya penyelenggara /penyedia layanan yang mau tak mau pengguna/masyarakat harus menggunakannya. Jenis pelayanan publik yang bersifat premier adalah pelayanan imigrasi meliputi pelayanan pembuatan paspor atau dokuemen perjalanan antar negara. Pelayanan pembuatan paspor hanya dapat dilakukan di Kantor Imigrasi. UU No Tahun 2011, pasal 4 ayat

1 dan ayat 5, menyatakan bahwa Kantor Imigrasi merupakan unit pelaksanaan teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, yang menjalankan fungsi Keimigrasian

Imigrasi merupakan perpindahan orang dari satu negara ke negara lain yang bukan merupakan warna negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan orang untuk menetap permanen yang disebut juga dengan Imigran, sedangkan turis dan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap sebagai Imigran (George J. Borjas, 1999). Lembaga yang menaungi Kantor Imigrasi adalah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (KEMENKUMHAM RI). Kemenkumham RI merupakan kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kemenkumham RI terdiri dari Sekretariat Jendral dan Inspektorat Jendral,

Dalam konteks keimigrasian, Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan dokumen perjalanan masyarakat, terutama paspor. Berdasarkan data yang di peroleh dari kantor, jumlah permohonan paspor terus meningkat, terutama dibulan Desember 2024 mencapai 8.458 Pengajuan pembuatan paspor sedangkan dibulan November 2024 hanya di angka 6.576 pemohon, Peningkatan permohonan ini sebagian besar didorong oleh kebutuhan Masyarakat untuk berobat ke luar Negri, khususnya Malaysia dan Singapura. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Salah satu dampak positif yang ditimbulkan dari adanya pemberian kualitas pelayanan yang baik adalah timbulnya kepercayaan dari

masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Seperti yang dinyatakan oleh (Sedarmayanti, 2009).

Perhatian terhadap kepuasan masyarakat menjadi semakin penting dalam era digital saat ini. Masyarakat semakin kritis terhadap layanan publik, terutama dengan adanya kemajuan teknologi informasi yang memungkinkan mereka untuk memberikan umpan balik secara langsung melalui berbagai platform, termasuk media sosial. Kantor imigrasi Kelas I TPI Padang harus responsive terhadap keluhan dan saran dari masyarakat agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas layanan yang tersedia. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik dapat menurunkan reputasi Kantor dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Dwiyanto, 2011).

Pemerintah memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang menuntut komitmen nyata demi terciptanya kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan ini tercermin dalam tanggung jawab pemerintah dalam mengelola serta memenuhi kebutuhan dasar seperti kesehatan, keamanan, pendidikan, dan berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi aspek esensial yang tak terpisahkan dari kehidupan Masyarakat (Ulun,2018).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa negara berkewajiban untuk melayani masyarakat dalam pemenuhan hak serta kebutuhan dasarnya. Penyelenggaraan pelayanan publik harus disesuaikan dengan tuntutan dan harapan masyarakat, karena hal ini mencerminkan kinerja

pemerintah sebagai organisasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan rakyat.

Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk baik langsung maupun atraktif yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan yang telah menggunakan Produk yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat mencakup berbagai layanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar serta meningkatkan kesejahteraan publik. Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada efektivitas penyelenggaraannya semakin baik tata kelola dan pelaksanaan layanan publik, maka semakin optimal pula kualitas yang diterima oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sudarmayanti, 2009) yang menegaskan bahwa peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbanding lurus dengan peningkatan kualitas layanan tersebut.

Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah menilai dan membandingkan hasil atau kinerja yang diterimanya dengan ekspektasi yang telah ditetapkan. Selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan individu menentukan tingkat kepuasan pelanggan merasa sangat puas apabila kinerja layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, sementara ketidaksesuaian dengan ekspektasi dapat menyebabkan kekecewaan. Selain itu, pengalaman pelanggan sebelumnya juga berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap suatu layanan. Pelanggan yang merasa puas cenderung lebih loyal, memiliki sensitivitas yang lebih rendah terhadap harga, serta memberikan ulasan

positif mengenai produk atau layanan yang diterima, sebagaimana disampaikan oleh (Supranto, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada Tugas akhir adalah:

1. Apa saja pelayanan yang ada pada kantor imigrasi kelas I tpi padang
2. Bagaimana Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi jasa pelayanan publik pada kantor imigrasi kelas I tpi padang.
2. Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4 Metode Penulisan

Penelitian yang digunakan dalam studi ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini disebut deskriptif karena data yang diperoleh disajikan dalam bentuk narasi. Berdasarkan pemaparan Mathar dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan* (2013),

metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif umumnya menggunakan variabel tunggal, tetapi juga dapat melibatkan beberapa variabel. Sementara itu, penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada suatu isu atau topik yang terdiri dari satu atau lebih variabel, tanpa adanya hubungan atau perbandingan antar variabel. Hasil penelitian ini kemudian akan dikaitkan dengan persepsi masyarakat sebagai bagian dari analisis yang lebih mendalam.

Hasil deskripsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nantinya akan dikategorikan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 mengenai penyusunan survei kepuasan masyarakat. Survei tersebut terdiri dari sembilan aspek utama yang dapat disesuaikan dengan kondisi di lapangan, namun tetap harus berpedoman pada ketentuan yang berlaku. Aspek-aspek tersebut mencakup persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya dan tarif, kompetensi pelaksana, pemanfaatan teknologi informasi, transparansi pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta mekanisme penanganan pengaduan layanan keimigrasian. Kemudian disediakan dengan defensi Kasmir dalam Maryam (2016) dalam pelayanan sistem administrasi publik yang baik memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Keberadaan tenaga kerja yang berkualitas dan profesional
2. Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai
3. Komitmen penuh dalam melayani pelanggan dari awal hingga akhir proses
4. Kemampuan memberikan layanan yang cepat dan akurat

5. Keterampilan berkomunikasi yang efektif dan jelas
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau Masyarakat

Dalam penelitian, terdapat objek yang dijadikan sebagai sumber utama dalam pengumpulan data. Sekumpulan objek yang menjadi fokus penelitian disebut sebagai populasi. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan mencakup seluruh masyarakat yang pernah mengurus pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Populasi ialah semua yang menjadi perhatian kita pada ruang lingkup serta waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berafiliasi dengan records, bukan manusianya, jikalau setiap manusia memberikan records maka, banyaknya atau kekurangan populasi akan sama menggunakan banyaknya manusia. Kemudian sejalan dengan pendapat dari (Mathar,2003), yang di maksud populasi dinamis adalah populasi yang lebih sulit untuk diukur sebab keberadaanya yang selalu berubah-ubah.

Perubahan populasi ini disebabkan oleh mobilitasnya yang harus berubah sampel pada penelitian ini ditetapkan dari dan sampel pada penelitian ini ditetapkan dengan metode *accidental* sampling. Jumlah pelayanan yang diselenggarakan pada Desember 2024 terdapat 8.458 pelayanan keimigrasian, sampel dari penelitian ini di ukur dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

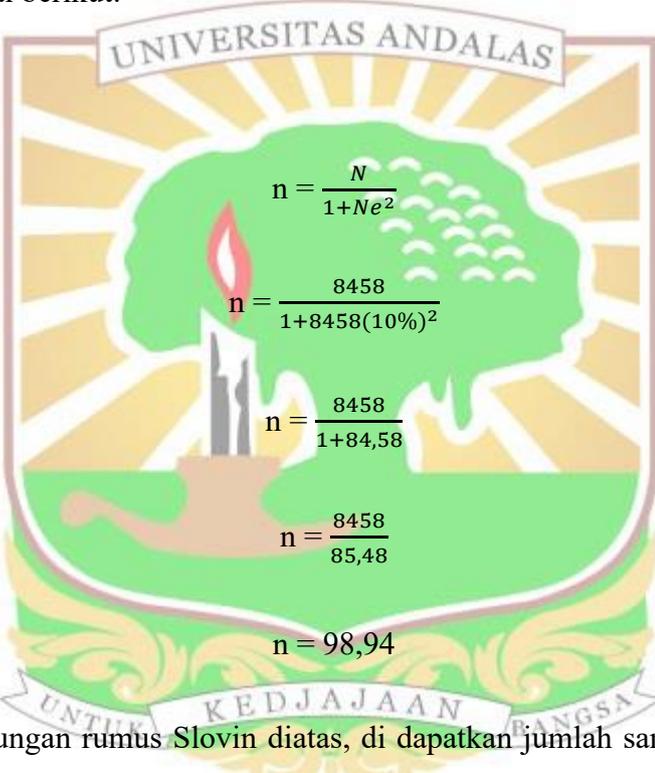
Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir, misal 10%

Dalam penelitian ini, berdasarkan perhitungan rumus maka jumlah sampel dihitung sebagai berikut:



The logo of Universitas Andalas is a shield-shaped emblem. At the top, a banner reads 'UNIVERSITAS ANDALAS'. The central part of the shield depicts a green tree with a red flame on its left side, set against a background of yellow sun rays. Below the tree, there is a brown base. At the bottom of the shield, another banner reads 'UNTUK KEDJAJAAN BANGSA'. Overlaid on the tree and sun are four mathematical formulas for calculating sample size (n):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{8458}{1 + 8458(10\%)^2}$$
$$n = \frac{8458}{1 + 84,58}$$
$$n = \frac{8458}{85,48}$$

The final result is shown as $n = 98,94$.

Dari perhitungan rumus Slovin diatas, di dapatkan jumlah samapel penelitian adalah 98,94 sehingga dibulatkan menjadi 100 orang yang nantinya akan di ambil secara acak atau spontanitas.

Di dalam penelitian ini, sumber data dikumpulkan melalui data lisan serta tertulis. Teknik pengumpulan data pada penelitian yakni dokumentasi dan Kuesioner atau Angket. Dalam mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan

penelitian berikut keterangan mengenai teknik pengambilan data pada penelitian ini:

1. Dokumentasi

Dokumentasi dipergunakan dalam memperoleh info perihal keadaan lokasi penelitian, menurut (Abdullah,2015), makna dari dokumentasi perekaman sumber bukti resmi, dokumen pada tempat penelitian yang di iringi dengan pembuktian yang kuat. Dokumentasi ini jenisnya bukanlah masuk pada data primer namun berada pada kasta kelas sekunder. Pelaksanaan dokumentasi pada penelitian ini dengan topik terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I TPI Padang. hal- hal yang perlu untuk di dokumentasikan seperti informasi mengenai visi misi, tugas utama, fungsi serta berita lainnya yang tercatat dan pada bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi data yang sudah diperoleh melalui observasi serta kuesioner menggunakan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa dokumen dari berbagai sumber yang kredibel baik literatur, artikel, data lembaga yang relevan dengan penelitian.

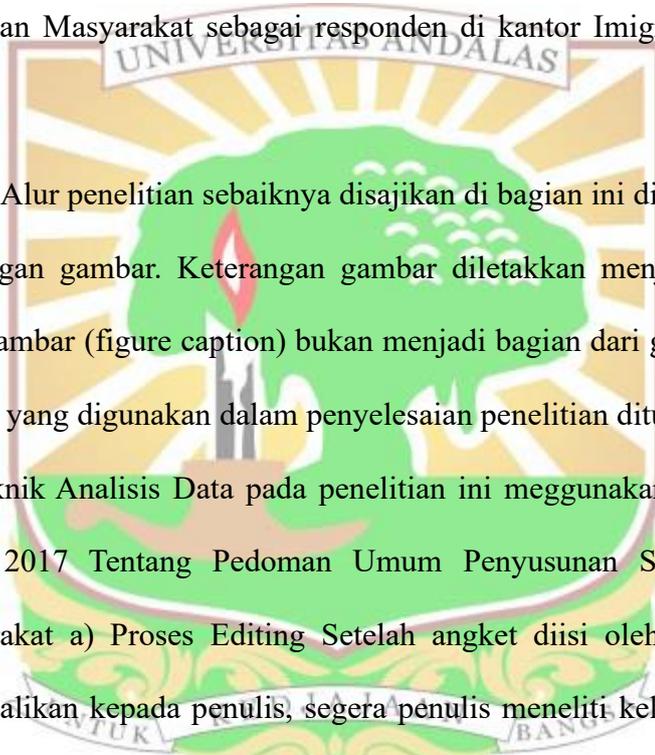
2. Angket

Informasi lapangan atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dijawab menggunakan rangkaian pertanyaan atau pernyataan

tertulis kepada responden maka survey merupakan teknik pengumpulan data yang efektif

Menurut (Abdullah,2015), angket yang disampaikan kepada responden bertujuan untuk mendapatkan tanggapan dari pertanyaan atau pernyataan yang disampaikan. Pada penelitian ini kuesioner atau angket dipergunakan dengan maksud mengumpulkan data perihal Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai responden di kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Alur penelitian sebaiknya disajikan di bagian ini dilengkapi dengan keterangan gambar. Keterangan gambar diletakkan menjadi bagian dari judul gambar (figure caption) bukan menjadi bagian dari gambar. Metode-metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian dituliskan di bagian ini. Teknik Analisis Data pada penelitian ini menggunakan Permenpan 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat a) Proses Editing Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. b) Tabulasi, selanjutnya dalam penelitian ini semua data yang telah terkumpul akan dimasukkan ke tahap selanjutnya dengan menggunakan tabel umum yaitu menilai 9 elemen Survei kepuasan masyarakat, c) Analisis IKM dan Interpretasi, tahap selanjutnya merupakan tahapan perubahan nilai indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.



Guna mempermudah dalam mendapatkan nilai rata-rata di gunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-tata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Keterangan :

X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur atau dikalikan dengan 0,11

Dalam melaksanakan penelitian dalam mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat di kantor imigrasi kelas I Tpi Padang menggunakan rumus diatas atau dikalikan dengan nilai penimbang 0,11. (d) Penaikan Kesimpulan disesuaikan dengan Permenpan 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk setiap unsur pernyataan mendapatkannya menggunakan nilai penimbang sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} = x \text{ Nilai}$$

Guna mempermudah penjelasan nilai IKM berada di rentang antara 25-100 maka hasil penelitian diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval IKM seperti tabel sebagi berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Bobot	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

Langkah terakhir dari Teknik analisis data ialah menarik Kesimpulan hasil penelitian serta pembahasan. Data berupa angka pada hasil untuk memperoleh ilustrasi hasil penelitian maka angka dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang yang penulis laksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang beralamat Jl.Khatib Sulaiman No.50 Padang, Sumatera Barat, penulis Menentukan Kegiatan magang ini selama 2 Bulan atau Sama dengan 40 hari kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam pembuatan Tugas Akhir Ini Penulis memberikan Sistematika, meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan latar belakang rumus masalah, tujuan , metode magang, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisi tentang tinjauan teori yang menjelaskan teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bagian ini berisi tentang Gambaran umum Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Visi dan Misi serta Struktur Organisasi dan Deskripsi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian pembahasan ini merupakan hasil dari temuan yang didapat berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang sudah dijelaskan pada BAB I. pembahasan ini harus menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang pastinya haruslah memberi informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penejelasan yang paling penting pada bagian pembahasan ini ialah jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang jelas pada BAB I.

BAB V PENUTUP

Merupakan Bab penutup yang memberikan suatu Kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan penelitian laporan bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang,