

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan fungsi pemerintahan itu sendiri. Dalam tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik adalah yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan

atau mengurus apa yang diperlukan seseorang (Suryanto dan Sutopo, 2006). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku Konstitusi tegas mengamankan kesejahteraan sosial sebagai prioritas tertinggi dalam kebijakan publik. Dalam UUD 1945 Pasal 33 Ayat 1 menegaskan, “Perekonomian berdasarkan atas asas kekeluargaan atau persaudaraan, yang menjunjung kesejahteraan bersama sebagai tujuan utama, bukan persaingan individualisme.”

Dalam hal ini prinsip profesionalisme lebih diutamakan sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat. Namun kenyataannya kualitas pelayanan masyarakat belum mengalami perubahan yang berarti, masih banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini dapat diamati dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah yang disampaikan melalui surat kabar maupun media informasi lainnya.

Kompleksitas permasalahan dapat dilihat dari berbagai keluhan mulai dari sikap petugas yang kurang responsif, proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, diskriminasi pelayanan dan sebagainya. Dalam mewujudkan pelayanan berkualitas disebuah instansi dikenal dengan istilah pelayanan prima yaitu Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang merupakan salah satu kantor pelayanan publik dalam hal keimigrasian, secara umum tugas dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang berkaitan dengan pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian dan tugas fasilitatif bidang tata usaha.

Dalam proses pelayanannya kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menggunakan Konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml (1998), mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dapat dikelompokkan ke dalam lima konsep, yaitu **Tangible** (Bukti langsung) sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain-lain. **Reability** (Kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan **Responsiveness** (Daya tanggap) yaitu, kemampuan untuk cepat tanggap dan merespon pemohon dengan ramah serta memberikan pertolongan atau arahan dengan segera. **Assurance** (Jaminan) merupakan suatu tingkatan Keahlian pada karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga menciptakan rasa percaya dari pemohon melalui sikap sopan, pengetahuan dan menghargai perasaan pemohon. **Emphaty** (Kepedulian) yaitu, dimana karyawan dapat memberikan suatu perhatian yang sifatnya pribadi salah satu dengan cara bersikap sopan atau ramah dan memahami keinginan pemohon.

Dalam melakukan kegiatan utamanya, kantor Imigrasi kelas I TPI Padang memiliki Standar Operasional prosedur (SOP). SOP dibuat sistematis dan logis serta mudah dipahami oleh pegawai, sehingga pegawai mengerti dalam melaksanakan tahap awal sampai tahap penyelesaian pembuatan sebuah paspor. SOP harus dilaksanakan dengan baik sehingga akan mudah bagi pegawai untuk menjabarkan apa yang menjadi tugas, berapa jangka waktu penyelesaian tugas, dan bagaimana arah kegiatan. Semua kegiatan utama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memiliki SOP nya masing-masing untuk memudahkan kegiatan pelayanan. Pada salah satu kegiatan utama Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang adalah pembuatan paspor. Pembuatan paspor terdiri dari dua cara yaitu pengurusan secara *online* dan manual dimana antrean paspor secara manual hanya diperuntukkan bagi penyandang disabilitas.

Pengurusan paspor secara *online* dilakukan lewat aplikasi APAPO. Setelah mendapatkan antrean, pemohon dapat langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Panduan pengurusan paspor *online* terdapat di website resmi milik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Untuk pengurusan paspor rusak, hilang ataupun perpanjangan dapat datang langsung ke kantor pada jam kerja yang telah ditentukan, pengurusan tersebut dikenakan biaya administrasi sesuai kepentingan pemohon. Pada pengurusan perpanjangan *Visa On Arrival* (VOA), perpanjangan diajukan oleh Warga Negara Asing (WNA) yang telah memiliki Visa Kunjungan atau Visa Kunjungan saat Kedatangan (VOA), Izin masuk dari pejabat imigrasi, berkas persyaratan di hantarkan kelantai dua bagian Status Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Pelayanan pada kantor Imigrasi kelas I TPI Padang terdiri dua, pertama yaitu khusus untuk Warga Negara Indonesia (WNI) pelayanannya terdiri dari : Prosedur Permohonan Paspor Bagi WNI (secara *online* dan manual), paspor baru, Pergantian Paspor Karena Rusak, Penggantian Paspor Karena Hilang. Kedua untuk Warga Negara Asing (WNA), pelayannya terdiri dari : pelayanan pengurusan VOA, Izin tinggal kunjungan, izin tinggal terbatas, izin tinggal tetap, surat keterangan keimigrasian, izin tinggal masuk kembali (*Reentry Permit*), pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda, fasilitas keimigrasian anak berkewarganegaraan ganda, pencabutan dokumen WNI. Masing-masing kegiatan tersebut memiliki Standar Operasional Prosedur sesuai dengan yang telah ditetapkan

Semua konsep dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas ITPI Padang dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat melalui *Website* resmi <https://kanimpadang.kemenkumham.go.id/>, dalam data dua bulan terakhir tahun 2020 hasilnya diketahui bahwa masyarakat puas terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ditandai dengan didapatkannya Predikat Sangat Baik (A), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang meningkat dari tahun 2019.

Maka berdasarkan penjelasan serta uraian diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam serta tertarik untuk menganalisis penerapan pelayanan prima yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang beserta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut sehingga penulis mengangkat judul “**Analisis**

## **Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI 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 Padang?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

### **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalahantara lain.

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

### **1.4 Metode Penelitian**

Metode pengumpulan data pada pembuatan Tugas Akhir ini dilakukan dengan cara pengamatan dan wawancara. Penulis mengamati suatu hal bagaimana memberikan suatu pelayanan di lingkungan kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan penulis juga mewawancarai pihak kantor dan pengguna jasa terkait dengan masalah

yang dibahas yaitu tentang Analisis Penerapan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.



## 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 Excellence*) 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 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 Padang.

### **BAB IV          PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan dan menguraikan hasil studi selama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI 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.



