

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan hal yang mengacu pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur pemerintah dan untuk meningkatkan mutu penyelenggara dan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk memiliki etos kerja yang tinggi, memiliki perilaku birokrasi yang baik, serta memiliki kemampuan yang unggul dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan bekerja secara optimal, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan baik terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Hayati (2017) Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik juga salah satu tugas penting yang dilakukan oleh suatu instansi. Karena setiap pelayanan publik diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dipahami dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar.

Persepsi mempunyai sifat yang subjektif, karena tergantung pada kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan ditafsirkan berbeda dengan individu yang satu dengan yang lain. Dengan demikian, persepsi merupakan proses perlakuan individu yaitu pemberian

tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan oleh inderanya dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku atau disebut sebagai perilaku individu.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor J.M/40/1955 tanggal 13 September 1955 pada awal berdirinya bernama Kantor Cabang Imigrasi Padang (Provinsi Sumatera Barat) dengan alamat di Jl. Nipah Nomor 50 Padang dan beroperasi pertama kalinya pada tanggal 17 September 1955 serta masuk dalam wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru. Sesuai dengan surat keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor J.S.4/3/7 Tahun 1975 Kantor Cabang Imigrasi Padang berubah nama menjadi Kantor Daerah Imigrasi Padang berubah nama menjadi Kantor Daerah Imigrasi Padang dan berada dalam lingkungan Kantor Inspektorat wilayah Imigrasi II Riau Sumatera Barat yang berkedudukan di

Pekanbaru, pada tahun 1979 Kantor Imigrasi Padang dipindahkan dari jalan Nipah ke jalan S.Parman Padang.

Pada tanggal 1 April 1980 klasifikasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ditingkatkan menjadi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Imigrasi Padang dengan wilayah hukumnya meliputi Provinsi Sumatera Barat dan Provinsi Jambi (SK Menteri Kehakiman RI Nomor J.S.4/6/8 R Tahun 1979 tanggal 30 Juli 1979 dan SK Dirjenim Nomor 071/SEK/2/1980 tanggal 15 Maret 1980). Dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.04-PW.09.01-30 Tahun 1980 tanggal 25 September 1980 Kantor Imigrasi Padang kemudian ditetapkan sebagai unit pelaksana teknis Kantor Wilayah Direktorat Jendral Imigrasi Padang. Dan pada tanggal 05 Oktober 1987 Kantor Imigrasi Padang dipindahkan ke Jalan Khatib Sulaiman Nomor 50 Padang sampai sekarang.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang merupakan salah satu unit Teknis Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas dan fungsi keimigrasian di wilayah Provinsi Sumatera Barat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan kedaulatan negara serta memberikan pelayanan kepada masyarakat baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Adapun bentuk pelayanan yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang adalah pemberian izin tinggal kepada WNA dan pembuatan dokumen perjalanan antar negara (Paspor).

Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang juga masih menghadapi beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan seperti masih ada kendala dalam mengenai waktu pengambilan jadwal antrian di Aplikasi M-Paspor, Kuota yang terbatas dan tempat parkir kurang memadai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Permasalahan tersebut juga dapat memberikan beberapa dampak negatif terhadap pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, seperti tidak nyamannya masyarakat dalam membuat paspor dan memberikan persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah sangat baik. Namun masih ada beberapa hal yang perlu di tingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Dengan demikian upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi yaitu dengan melakukan evaluasi pelayanan yang ada dan meningkatkan sarana dan prasarana, serta melakukan sosialisasi dalam menerapkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik akan selalu menarik untuk dikaji dan dibahas, karena masyarakat selalu mengalami dinamika, ilmu pengetahuan dan teknologi pun selalu mengalami perkembangan dengan pesat. Seiring dengan hal tersebut, tentu saja konsep, dimensi, indikator-indikator kualitas pelayanan publik akan mengalami perubahan seiring dengan perubahan zaman.

Peneliti juga mengevaluasi persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik dan juga mengharapkan serta memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Sehubungan dengan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penulis ingin mengangkat sebuah permasalahan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang berjudul **Evaluasi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka didapatkan rumusan masalah pada Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
2. Apa saja kendala yang di hadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan evaluasi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan dan infrastruktur pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Mendapatkan wawasan yang lebih mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2. Bagi Instansi

Memberikan saran dan masukan yang bermanfaat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan bacaan dan referensi untuk terus membuat paspor serta loyal pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk melengkapi tugas akhir ini. Metode yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode ini adalah kegiatan untuk mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui internet. Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka.

3. Metode Dokumentasi

Metode ini merupakan kegiatan yang meliputi untuk mencari referensi dari tempat yang telah di observasi. Seperti pengambilan foto yang telah diamati.

4. Studi Pustaka

Penelitian ini dilakukan melalui Kajian Teoritis dan Referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam penelitian ini yang dapat menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis membagi dalam empat bab dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang mencakup tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum instansi yang berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

BAB IV PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, dan saran yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.