BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang baik bukan hanya menjadi tolak ukur kinerja sebuah lembaga pemerintah, tetapi juga mencerminkan kualitas hidup masyarakat (Akbar & Frinaldi, 2023). Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan lancar, cepat dan memberikan nilai tambah yg signifikan.

Salah satu lembaga pemerintah yang berperan sentral dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan layanan adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Kantor imigrasi memiliki fungsi melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi, lalu lintas keimigrasian, izin tinggal dan status keimigrasian (Dana, Ronny, & Michael 2018). Pengawasan dan penindakan keimigrasian. dalam konteks ini, kantor imigrasi kelas I TPI Padang memiliki peran penting dalam memfasilitasi perjalanan internasional dan mengelola keimigrasian di wilayahnya.

Dalam era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi suatu keharusan, salah satu inovasi direktoral jendral imigrasi yang telah diimplementasikan oleh kantor imigrasi kelas I TPI Padang adalah M-paspor. aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan

pelayanan imigrasi khususnya pembuatan paspor.melalui aplikasi ini,masyarakat dapat melakukan pendaftaran antrian dan permohonan papor secara online.

Sebelum adanya aplikasi M-paspor, pelayanan publik di kantor imigrasi di kelas I TPI Padang lebih lambat dan memerlukan lebih banyak proses manual.mengisi formulir secara manual,menunggu lebih lama untuk proses pengolahan data pemohon dalam pembuatan paspor.hal ini menyebabkan penundaan dan ketidaknyamanan bagi pemohon.pemohon harus mengantri panjang.bahkan ada yang rela datang darisubuh dan bahkan tidur di musholla kantor imigrasi kelas I TPI untuk mendapatkan nomor antrian.

Dan Setelah adanya aplikasi M-paspor,pelayanan publik di kantor imigrasi kelas I TPI Padang cenderung lebih efisien,transparan dan cepat.pemohon dapat mengakses layanan secara online.seperti mengisi formulir dan membuat janji temu,yang mengurangi waktu tunggu dan antrian di kantor imigras kelas I TPI Padang.proses pengolahan data juga bisa lebih lancar karena data yang terkumpul secara elektronik dapat dengan cepat di akses oleh petugas.hal ini dapat meningkatkan kepuasan pemohon dan mengurangi kemungkinan penundaan dalam penerbitan paspor.

Namun,kendala aplikasi M-pasporseperti sulitnya login di aplikasi M paspor karna kurang stabilnya koneksi internet,ini sering terjadi di daerah terpencil yg sulit jaringan internet,sering terjadi email tidak valid pada saat mendaftar akun,karna sering lupa password dan email yg dimasukan sering salah dan tidak terbaca oleh sistem,Pada saat validasi dan verifikasi dokumen pemohon sering terjadi pada saat mengunggah dokumen dan lambatnya verifikasi dokumen pemohon menyebabkan penundaan dalam proses pengajuan paspor.intergritasi

sistem,terkadang sistem tidak terintegrasi dengan baik dengan data kependudukan dan kurangnya informasi dan sosialis yang dilakukan kantor imigrasi terhadap penggunaan aplikasi M-paspor yg awam akan teknologi digitalisasi sistem di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

seperti banyak lembaga pelayanan publik lainnya,kantor imigrasi kelas I TPI Padang juga dihadapkan pada berbagai tantangan,tantangan utama yg sering di hadapi oleh kantor imigrasi mencakup volume permohonan paspor yg tinggi,waktu tunggu yg lama,dan prosedur yg kompleks.selain itu,masalah administrasi yg rumit dan potensial terjadi penyalahgunaan oleh pihak yg tidak bertanggung jawab juga menjadi perhatian.

Dengan memahami latar belakang yang kompleks,penelitian ini berupaya untuk memberikan kontribusi positif dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien serta memberikan pandangan yang jelas tentang peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga pemerintah.penelitian ini juga dapat dilihat dari pergeseran pradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik.pada saat ini,masyarakat memiliki harapan yg semakin tinggi terhadap pemerintah untuk memberikan layanan yg efisien,transparan,dan berbasis teknologi di era digital saat ini.dimana informasi dapat diakses dengan cepat dan mudah.

Selain itu,penelitian ini juga relevan dalam konteks pembangunan nasional.indonesia sebagai negara dengan populitas yang besar dan pertumbuhan ekonomi yg cepat,semakin menarik perhatian dunia internasional.oleh karena itu,peran kantor imigrasi dalam memfasilitasi perjalanan internasional,baik untuk keperluan wisata,bisnis atau studi menjadi krusial.upaya meningkatkan kualitas

pelayanan di kantor imigrasi kelas I TPI Padang dapat berdampak positif pada citra negara dan daya tariknya sebagai tujuan investasi dan pariwisata.

Penggunaan aplikasi M-paspor juga mencerminkan arah kebijakan pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk mendorong inovasi teknologi di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. dan memberikan pandangan yang berguna bagi pemangku kebijakan pemerintah dalam upaya transformasi digital di sektor pelayanan publik.

Dengan mempertimbangkan konteks latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti dapat mengambil sebuah permasalahan yang menarik untuk di angkat sebagai penelitian yaitu dengan judul penelitian **”Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Padang ?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di sampaikan penulis, maka dapat di identifikasi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan publik Melalui Aplikasi M-paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapaun penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pihak antara lain :

a. Bagi Penulis

Menambah pengembangan wawasan akan ilmu pengetahuan mengenai bagaimana mekanisme pembuatan paspor dan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III untuk Program Studi DIII Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas.

b. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Membantu kantor imigrasi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat dalam menerapkan prosedur pelayanan publik yang baik.

Bagi yang hendak melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

c. Bagi universitas dharma andalas

Sebagai salah satu bahan referensi pustaka di Universitas Dharma Andalas dan sebagai panduan, pedoman dan menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa Prodi DIII Manajemen Perusahaan.

d. Bagi pembaca

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.5 Metode Pengumpulan data

1. Observasi

Metode ini merupakan teknik pengumpulan data untuk mengamati langsung dilapangan. proses ini berlangsung dengan melihat, mengamati dan menyaksikan secara langsung, seperti proses kerja pegawai dalam melayani masyarakat dan mengamati perilaku pemohon dan mencatat hal-hal yang yang dibutuhkan untuk penelitian.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi dari dokumen-dokumen, brosur-brosur di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan buku yang terkait.

3. Kusioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.

kusioner digunakan untuk mendapatkan jawaban secara langsung dari responden.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang isi tugas akhir ini, dalam penulisan tugas akhir di buat sistematika penulisan agar mudah dipahami, terdiri dari beberapa bab pada masing-masing bab terdapat sub-sub terkait antara satu dengan yang lainnya.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan secara keseluruhan, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan landasan teori tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi M-paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang profil imigrasi yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, maksud dan tujuan, struktur organisasi.

Serta Pada bab ini Merupakan Pembahasan tentang “peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi M-paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Padang

BAB IV : PENUTUP

Pada bagian bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di bahas serta saran yang diberikan penulis.