

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adanya otonomi yang luas, keberadaan pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*publik service*) semakin penting, di mana pemerintah daerah diuntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah daerah diuntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan yang diuntut oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja organisasi menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu penyatuan arah atau pandangan, perlu pedoman atau nilai acuan yang menjadi pedoman arah yang di tuju dalam mengemban tanggung jawab, strategi pencapaiannya dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas di seluruh unit organisasi yang secara terpadu yang di nyatakan dalam visi, misi, dan strategi.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan

kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Supranto (2011:65) Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat meliputi a. prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. b.persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan. c. kedisiplinan petugas kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama dalam konsisten waktu. d. tanggung jawab yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas e. kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan. f. keadilan mendapatkan pelayanan.yaitu pelaksanaan tidak membeda- bedakan status ekonomi masyarakat.`

Menurut Hardiyansyah (2011:36) kualitas layanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan. Pelayanan di katakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi

kebutuhan dan harapan masyarakat, lebih lanjut dikemukakan oleh Kotler (2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima kualitas pelayanan yaitu :a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. c. Responsiveness (Ketanggapan) d. Assurance (Jaminan) e. Empathy (Empati).

Kantor imigrasi yang di bawah koordinasi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk memberlakukan warga masyarakat secara adil dalam bentuk penyediaan pelayanan lalu lintas keimigrasian, Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh Seksi Lalu lintas keimigrasian meliputi a. pemberian pelintasan b. pemberian permohonan dokumen perjalanan izin berangkat/ kembali bagi warga Negara asing atau warga Negara Indonesia c. kegiatan dalam hal perjalanan, pendaratan, urusan haji, pengiriman tenaga kerja Indonesia keluar negeri, pengurusan anak kapal dan izin masuk darurat sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan keimigrasian.

**Tabel 1.1 Kegiatan Teknis Subtantif Keimigrasian yang dilaksanakan
oleh Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Gorontalo
Periode 2014 - 2016**

Kegiatan	Paspor	2014	2015	2016
1 Surat Perjalanan RI	Paspor biasa 48 hal untuk Wni perorangan	3352 Orang	3018 Orang	3228 Orang
2. Izin Masuk Kembali (Re-Entry Permit)	-Untuk satu kali perjalanan (Re-Entry Permit)	4 Orang	8 Orang	-
	- Untuk beberapa kali Perjalanan (MERP)	18 Orang	12 Orang	3 Orang
3. Izin Tinggal Kunjungan	Permohonan Perpanjangan ITK	105 orang	173 orang	242 orang
4. Izin Tinggal Tetap	-Pemberian KITAS Baru	11 orang	15orang	18 orang

dan Izin Tinggal Sementara	- Pemberian Perpanjangan KITAS	13 orang	13 orang	11 orang
----------------------------------	--------------------------------------	----------	----------	----------

**PERJANJIAN KINERJA
KANTOR IMIGRASI KELAS I GORONTALO**

Sasaran	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)
Terselenggaranya pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian	Terselenggaranya dukungan kegiatan bidang fasilitatif keimigrasian	1
	Persentase (%) penerbitan dokumen keimigrasian yang sesuai ketentuan dari permohonan yang masuk	75 %
	Persentase (%) kegiatan penegakan hukum keimigrasian yang sesuai ketentuan	75 %
	Persentase (%) deteni pelanggar keimigrasian yang ditangani sesuai dengan ketentuan	75 %

Menurut pengamatan awal penulis yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor yaitu dari sisi pengawasan dan pertanggung jawaban petugas atau pegawai yang tidak maksimal yang kemudian mengeluarkan stigma dari masyarakat adanya pengawasan yang kurang baik. Pertanyaan yang kemudian muncul dibenak kita ialah mengapa hal tersebut bisa terjadi. Hal ini terjadi karena di sebabkan oleh adanya gangguan sistem jaringan yang terkadang menghambat pengurusan paspor, masih sering terjadinya ketidaktepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor terutama bagi mereka yang mengurus sendiri tanpa menggunakan biro jasa dan antrian yang panjang pada loket pengambilan nomor antrian, foto wawancara dan sidik jari.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, maka salah satu solusi yang dapat dijadikan alternatif untuk memperbaiki kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. seperti yang kita ketahui kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampainya dalam mengimbangi harapan masyarakat. Hal ini dapat di jadikan variabel solusi bagi penanganan kepuasan masyarakat. Untuk itu, peneliti ini lebih di dasarkan pada kajian tentang “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Adanya sistem jaringan yang terkadang menghambat pengurusan paspor.
2. Masih sering terjadinya ketidaktepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor.
3. Masih terdapat antrian yang panjang pada loket pengambilan nomor antrian, foto wawancara dan sidik jari.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam hal pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo
- b. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan penelitian lebih lanjut.

2 Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait
- b. Dapat memperluas ilmu pengetahuan penulis terhadap mata kuliah yang di berikan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat memberikan manfaat dan pengalaman yang berharga.