

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima. Hal tersebut erat kaitannya dengan tata kelola penyelenggaraan pelayanan publik yang juga merupakan suatu tuntutan yang tidak dapat dihindari. Sejalan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik menghendaki seluruh organisasi publik wajib memberikan pelayanan yang baik kepada publik.

Hal ini pun telah tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Bicara mengenai pelayanan publik, sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan dari aparat pemerintahan yang bersangkutan. Sementara itu, pada dasarnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diterima dan meninggalkan kesan

yang baik. Pandangan ini sesuai dengan pendapat Quddus (2014:2) Kualitas layanan adalah salah satu elemen penting dalam bauran pemasaran yang memengaruhi pelanggan selain permintaan, harga, nilai, dan kepuasan. Kualitas layanan adalah faktor utama yang mempengaruhi pelanggan dalam hal meningkatkan loyalitas pelanggan. Selanjutnya Gronroos (dalam Yunan, 2016: 02) yang menyatakan bahwa kualitas layanan adalah hasil penting dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum dan sesudahnya pengalaman layanan. Jika pelanggan melihat bahwa harapan mereka untuk kinerja layanan sesuai dengan persepsi mereka tentang layanan, situasi ini dapat menyebabkan menginduksi gagasan tentang kualitas layanan.

Dalam implementasinya, kualitas pelayanan merupakan faktor yang cukup penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang sudah diatur dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Sebagaimana yang bernaung di bawah koordinasi Kementerian Hukum dan HAM yakni Kantor Imigrasi dalam hal ini kantor Imigrasi kelas I Gorontalo.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di kantor Imigrasi kelas I Gorontalo peneliti memperoleh data sebagai berikut. Jumlah pegawai di kantor Imigrasi kelas I Gorontalo sebanyak 31 orang. Adapun jumlah bidang ada empat bidang yang terdiri dari bidang lalu lintas keimigrasian, intel taskim, intel dakim, dan tik keimigrasian. Sementara bagian pelayanan publik terdiri dari dua bagian yakni bagian pelayanan lalu lintas keimigrasian yang berjumlah tujuh orang dan bagian pelayanan intel taskim yang berjumlah empat orang.

Berdasarkan hasil observasi pula peneliti menemukan adanya beberapa hal terkait dengan aspek kondisi atau bukti fisik antara lain ruangan yang digunakan untuk melakukan pelayanan tergolong masih kurang memadai seperti penyediaan kursi yang kurang dan ruangan yang masih tergolong sempit untuk kapasitas pemohon di atas ratusan sehingga belum mampu menampung masyarakat yang melakukan pengurusan paspor jika pengurus membludak, selain itu dari aspek keandalan masih ditemukan petugas pelayanan yang kurang andal hal ini terlihat dari pelayanan yang berbelit sehingga terjadi waktu tunggu yang lama dalam mengurus administrasi khususnya dalam pembuatan paspor. Hal ini disebabkan penggunaan nomor antrian yang tidak teratur sementara berkas ditumpuk di meja satpam lalu masyarakat yang hadir mengantri berdasarkan urutan berkas. Hal ini dapat memicu terjadinya ketidakadilan atau tindakan yang berbeda terhadap masyarakat yang mengajukan pembuatan paspor. Hal lain, ditemukan pula pada aspek daya tanggap yakni adanya konsumen yang masih kebingungan dalam melakukan pengurusan paspor walaupun hanya sebagai kecil.

Masalah lain yang diperoleh peneliti berdasarkan hasil observasi awal di lapangan adalah masalah jaminan keamanan atau aspek jaminan kenyamanan selama melakukan pelayanan secara garis besar sudah cukup baik dari segi pengamatan hanya saja masih ditemukan konsumen yang pelayanannya agak lama sehingga menciptakan ketidaknyamanan dari konsumen tersebut. Dari aspek empati atau rasa kepedulian dari para petugas sebagian besar sudah menunjukkan hal positif.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian tentang kualitas pelayanan pegawai kantor Imigrasi kelas I Gorontalo sangat penting dilakukan untuk mengetahui tingkat

kualitas pelayanan pegawai dalam melakukan pelayanan publik ditinjau dari aspek kondisi atau bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sesuai dengan pendapat Rukayat (2017:5). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan pegawai dengan formulasi judul “Kualitas Pelayanan Pegawai pada Pusat Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo Provinsi Gorontalo)”.

1.2 Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan pegawai kantor Imigrasi kelas I Gorontalo dalam pelayanan publik di Provinsi Gorontalo?” Sementara Sub Fokus Penelitian adalah gambaran umum mengenai Kondisi atau aspek bukti fisik, aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan dan aspek empati dari pegawai kantor Imigrasi kelas I Gorontalo dalam pelayanan publik.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan pegawai kantor Imigrasi kelas I Gorontalo dalam pelayanan publik di Provinsi Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- 1) Manfaat teoretis
 - a. Sebagai bentuk pengembangan wawasan ilmu manajemen, khususnya mengenai kualitas pelayanan pegawai kantor Imigrasi kelas I Gorontalo dalam pelayanan publik;

- b. Dapat dijadikan bahan acuan atau referensi berikutnya bagi peneliti yang menaruh perhatian yang sama terhadap kualitas pelayanan pegawai;
- c. Memperkaya kajian empiris mengenai kinerja.

2) Manfaat praktis

- a. Bagi kantor Imigrasi kelas I Gorontalo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan masukan kepada kantor Imigrasi kelas I Gorontalo mengenai pemberdayaan dan pengawasan pelayanan pegawai.

- b. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran untuk menganalisa dan memecahkan masalah yang ada secara ilmiah berdasarkan metode penelitian yang digunakan.

- c. Bagi pembaca

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi pada kajian penelitian dengan konsentrasi yang sama ataupun yang selaras dengan isi penelitian ini.