

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara seperti dalam bentuk barang atau jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan yang merupakan tanggungjawab pemerintah, dalam pelaksanaannya tentu sangat diharapkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi sendiri baik dalam bentuk penyediaan barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah paspor yang merupakan identitas diri yang wajib dimiliki oleh setiap individu yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri. Sebagai bentuk komitmen pemerintah Indonesia dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dijelaskan dalam bentuk petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis berupa Peraturan Pemerintah maupun dalam ketetapan instansi yang lebih rendah. Isu mengenai kualitas pelayanan menjadi semakin penting dalam pelaksanaan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima(s3.amazonaws.com).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (public policy) yang menyangkut kepada kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat yang dalam hal ini merupakan salah satu urusan wajib yang harus dipenuhi baik itu pemerintah daerah, pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah kabupaten/kota yang harus mengacu pada SPM. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi pemerintah daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM merupakan tolok ukur untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan dasar kepada masyarakat di bidang pemerintahan umum, pendidikan, kesehatan, fasilitas umum dan layanan administrasi lainnya seperti Paspor, KTP, KK, Akte Kelahiran yang masuk dalam Standar Pelayanan Minimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator pada lembaga atau instansi yang memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (bappeda.semarangkota.go.id).

Seiring dengan terus berkembangnya arus globalisasi yang semakin kuat serta meningkatnya arus lalu-lintas perjalanan luar negeri saat ini akan lebih meningkatkan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang saat akan melakukan perjalanan ke luar negeri seperti Surat Perjalanan Republik Indonesia (Paspor), Ijin Tinggal, Status Keimigrasian, penyidikan dan lain sebagainya. Kantor Imigrasi Kelas 1 Jambi merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Kota Jambi, dalam hal ini tentu memiliki suatu peran yang sangat penting dalam mengemban fungsi pelayanan publik, penegak hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, karena masuknya warga negara asing atau keluarnya warga negara Indonesia keluar negeri secara langsung maupun tidak langsung telah berperan dalam pembangunan nasional. Oleh sebab itu, imigrasi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kepuasan publik melalui pelayanan keimigrasian yang transparan, akuntabel, dan responsive terhadap keluhan masyarakat(jambi.imigrasi.go.id).

Data dari Kantor Imigrasi Kelas I Jambi mencatat, untuk tahun 2017 terdapat 37 kasus penyatuan keluarga berbeda (WNA) di Jambi. Dalam rilis akhir tahun yang digelar kantor Imigrasi Kelas I Jambi dari terdapat ratusan izin kunjungan selama tahun 2017. Untuk izin tinggal terbatas tahun 2017 dan maksud kunjungan total ada 292, Dari 292 izin tinggal terbatas berdasarkan tujuan, 37 alasan penyatuan keluarga, 45 orang alasan kuliah di beberapa universitas di Jambi, 20 WNA untuk tujuan penelitian, 53 orang untuk menempuh pendidikan, tenaga Ahli 21 orang dan 112 sebagai tenaga kerja Asing. Selain itu, sama halnya

dengan masyarakat Jambi banyak diantaranya yang berkunjung keluar negeri untuk berwisata maupun untuk keperluan ibadah umrah. Pada tahun 2018 tercatat Kuota pemohon pembuat paspor bertambah dari 90 menjadi 150 perhari (tribunnews.com).

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis kualitas pelayanan pada kantor imigrasi kelas 1 kota Jambi. Mengingat bahwa paspor berbeda dengan dokumen penting lainnya seperti KTP dan SIM yang merupakan identitas diri yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia, untuk berkunjung keluar negeri tidak cukup hanya dengan memiliki KTP melainkan harus memiliki paspor sebagai identitas diri di negara lain, namun tidak setiap individu dengan mudahnya bisa memiliki paspor karna dalam pengurusan paspor pihak imigrasi harus cermat dalam mengidentifikasi setiap warga negara Indonesia yang ingin memiliki paspor guna pencegahan adanya tindak pidana, seperti pencegahan dalam hal korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) yang dilakukan dengan cara pengiriman Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang tidak sesuai dengan ketentuan (non prosedural).

Menurut sumber data yang diperoleh pada tahun 2017 gubernur provinsi Jambi melakukan sidak pada kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi, terkait sidak yang dilakukan disebabkan karena masih banyaknya permasalahan terkait pelayanan keimigrasian baik itu dalam kemudahan akses dalam memberikan informasi kepada masyarakat dalam pembuatan paspor khususnya pada perbaikan SIMKIM sehingga tidak mengganggu pelayanan kepada masyarakat, waktu penyelesaian yang cukup lama yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu empat hari dari awal pengisian formulir hingga penerbitan paspor namun pada kenyataannya waktu penyelesaian paspor hingga diterbitkan mencapai dua minggu lamanya, serta dan kurangnya responsivitas petugas imigrasi yang bersikap skeptis atau acuh kepada para pemohon paspor sehingga mereka merasa diabaikan terkait proses pelayanan yang mereka butuhkan. Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dilihat dari banyaknya pemohon pengurusan paspor dari masyarakat yang meningkat, hal ini menandakan bahwa mobilitas sosial masyarakat yang meningkat sehingga akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan permohonan paspor, sehingga hal ini layak dan perlu untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana aparat/petugas kantor imigrasi dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (metrojambi.com)

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan paspor dan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi pada tahun 2017-2018?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jambi dalam pembuatan paspor serta adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1.4 Justifikasi Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang akan diteliti, maka secara spesifik penelitian ini fokus kepada kualitas pelayanan di kantor imigrasi kelas 1 Kota Jambi yang mana pada Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yang menjadi kurang efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat sehingga penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi masukan bagi semua pihak dan menjadi acuan untuk membeikan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat.