

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Batam adalah salah satu kota yang menjadi perlintasan untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Batam adalah kota yang sangat strategis, selain dekat dengan jalur laut Internasional, kota ini juga sangat dekat dengan Singapura dan Malaysia, dan berbatasan langsung dengan keduanya. Orang-orang sekarang bisa dengan mudah bepergian dari Negara satu ke Negara yang lain berkat kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan transportasi. Di era globalisasi, pentingnya pelayanan publik semakin meningkat di berbagai aspek kehidupan, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi semua lapisan masyarakat memiliki akses terhadap informasi, dan mampu membandingkan layanan publik diberbagai negara. Melalui pergeseran yang terjadi di era globalisasi akan membentuk konsumen yang individual sebagai akibat dari transformasi yang terjadi di era globalisasi, dan hal ini harus di sikapi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan tuntutan terhadap pelayanan publik akan meningkat khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus meningkatkan kualitasnya. Salah satunya kantor Imigrasi yang mempunyai peran penting dalam hal pelayanan publik terhadap masyarakat untuk pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa, fasilitas izin tinggal, intelijen, penyidikan, penindakan, lintas batas, dan juga kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasi.

Salah satu syarat untuk melakukan perjalanan internasional harus memiliki dokumen perjalanan, yang setelah ini kita sebut paspor. Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah oleh warga Negara, dimana pemerintah memberikan hak individu yang bersangkutan untuk diizinkan melakukan perjalanan internasional dan memiliki identitas tertulis selama berada di luar negeri, dan memiliki perlindungan hukum, dan hak kewarganegaraan, dan hak untuk kembali ke Negara asalnya. Berdasarkan Data Rekapitulasi Perlintasan yang tercatat di Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Batam pada tahun 2021 yang melalui jalur udara dengan jumlah keberangkatan sebanyak 459. Sedangkan yang melalui jalur laut dengan jumlah kedatangan sebanyak 50.392, dan keberangkatan sebanyak 13.620 (Kanimbatam, 2021).

**Tabel 1.1** Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Udara

TPI Udara									
Kedatangan				Jumlah	Keberangkatan				Jumlah
WNI		WNA			WNI		WNA		
L	P	L	P		L	P	L	P	
0	0	0	0	0	2	2	426	29	459

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Berdasarkan data tabel diatas menunjukkan bahwa adanya warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri melalui jalur udara, yang menjadi syarat utama untuk melakukan perjalanan ke luar negeri adalah harus mempunyai paspor.

**Tabel 1.2** Rekapitulasi Data Kedatangan dan Keberangkatan Melalui Jalur Laut

TPI Laut									
Kedatangan				Jumlah	Keberangkatan				Jumlah
WNI		WNA			WNI		WNA		
L	P	L	P		L	P	L	P	
32.394	16.336	1.421	241	50.392	4.609	7.409	1.402	200	13.620

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Dari data diatas menunjukkan bahwa, banyak masyarakat yang melakukan perjalanan lintas Negara. Ada 12.018 WNI yang berangkat ke luar negeri, dan 48.730 WNI yang pulang kembali ke Indonesia melalui jalur laut selama periode 2021 yang tentunya membutuhkan paspor sebagai syarat perjalanan. Proses pembuatan paspor tidak luput dari peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Menetapkan standar layanan sangat penting untuk pelayanan publik, dalam situasi ini penetapan standar pelayanan merupakan bentuk komitmen kerja yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat serta disesuaikan dengan penyelenggara pelayanan publik (Wilonotomo & Aji, 2018).

Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini bermula dari pasal-pasal konstitusi semua negara, yang mengatakan bahwa pemerintah harus memberikan pelayanan yang beragam kepada penduduk negara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan merupakan topik yang sangat penting dalam studi manajemen baik dalam sektor publik maupun sektor privat. Di satu sisi, keinginan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin meningkat, maka diharapkan adanya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kita dapat melihat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul di Negara berkembang, karena permintaan pelayanan di Negara berkembang umumnya melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, sehingga masalah yang sering dikritik oleh masyarakat atau penerima layanan adalah persepsi “kualitas” yang melekat pada semua aspek layanan. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kualitas yang buruk menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap birokrasi pemerintah, terbukti dengan tumbuhnya berbagai macam protes dan demonstrasi terhadap birokrasi baik di tingkat nasional maupun daerah. Masyarakat masih beranggapan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan kacau balau, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan tidak konsisten, sehingga menimbulkan ketidakjelasan hukum, waktu, dan biaya. Tugas pelayanan publik lebih menitikberatkan pada mendahulukan kepentingan publik, menyederhanakan urusan publik, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Kualitas pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik, mengakibatkan buruknya pemberian pelayanan. Pemerintah yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Kebutuhan pemerintah untuk meningkatkan pembangunan sudah menjadi keharusan. Peningkatan pelayanan publik menjadi pekerjaan rumah bagi Indonesia yang belum terselesaikan, serta pelayanan pemerintah merupakan masalah strategis yang penting karena berfungsi sebagai tempat interaksi antara pemerintah dan warga negara. Pelayanan publik mencakup tiga aspek yaitu dalam bentuk barang, jasa, dan juga pelayanan administratif, akan tetapi akibat buruknya kinerja aparat

pemerintah atau birokrasi kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah semakin menurun. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup warganya, memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah.

Meskipun pemerintah telah melakukan upaya tersebut namun, realitas pelayanan publik belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Banyaknya pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih buruk. Tingkat pelayanan publik sangat rendah, keluhan, ketidakpuasan dengan prosedur layanan yang berbelit, kurangnya prediktabilitas dan tenggat waktu untuk menyelesaikan, biaya yang tinggi, persyaratan yang kurang jelas, dan sikap petugas yang kurang responsif sering kita temui diberbagai bidang pelayanan pemerintahan saat ini. Karena penilaian masyarakat sebagai pengguna terhadap suatu produk menjadi wujud nyata dari suatu sistem pelayanan, maka kepuasan masyarakat menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan pemerintah. Hal ini terkait dengan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah orang yang mengunjungi instansi, jika kunjungan meningkat dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan juga meningkat (Izudin, 2019).

Berdasarkan data dari laporan tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam pada Tahun 2021 tercatat sebanyak 12.216 jumlah permohonan paspor 48 halaman yang disetujui, dan sebanyak 5726 E-paspor 48 halaman yang disetujui (Kanimbatam, 2021).

**Tabel 1.3** Data Penerbitan Paspor 48 Halaman

No	Permohonan	Jumlah
----	------------	--------

	Jenis Permohonan	Disetujui		Ditolak								Disetujui	Ditolak
				Wwcr		ADJ Kanim		ADJ Pusat		Sistem			
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P		
1	Penerbitan Paspor Baru	1947	1470	13	7	0	0	0	0	0	0	3417	20
2	Penggantian Paspor RI Karena Habis Berlaku	4991	3452	2	1	0	0	0	0	0	0	8443	3
3	Penggantian Karena Penuh	178	74	0	0	0	0	0	0	0	0	252	0
4	Penggantian Paspor RI Karena Hilang	38	31	0	0	0	0	0	0	0	0	69	0
5	Penggantian Paspor RI Karena Rusak	14	10	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0
6	Lain-Lain	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0
Jumlah		7172	5044	15	8	0	0	0	0	0	0	12216	23

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Dari data diatas menunjukkan bahwa permohonan penerbitan paspor biasa banyak yang disetujui dibandingkan dengan jumlah yang ditolak, yaitu sebanyak 12.216 paspor yang disetujui, dan 23 jumlah yang ditolak, yang berarti bahwa banyak masyarakat datang ke Kantor Imigrasi untuk melakukan pengurusan pembuatan paspor, sehingga kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor juga harus ditingkatkan.

**Tabel 1.4** Data Penerbitan E-Paspor 48 Halaman

No	Jenis Permohonan	Permohonan										Jumlah	
		Disetujui		Ditolak								Disetujui	Ditolak
				Wwcr		ADJ Kanim		ADJ Pusat		Sistem			
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P		

1	Penerbitan Paspor Baru	251	181	1	0	0	0	0	0	0	0	432	1
2	Penggantian Paspor RI Karena Habis Berlaku	2377	2303	1	1	0	0	0	0	0	0	4680	2
3	Penggantian Karena Penuh	347	239	0		0	0	0	0	0	0	586	0
4	Penggantian Paspor RI Karena Hilang	11	7	0		0	0	0	0	0	0	18	0
5	Penggantian Paspor RI Karena Rusak	4	2	0		0	0	0	0	0	0	6	0
6	Lain-Lain	1	0	0		0	0	0	0	0	0	4	0
Jumlah		2991	2735	2	1	0	0	0	0	0	0	5726	3

Sumber: Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam (2021)

Terlihat dari data diatas menunjukkan pentingnya pemeriksaan layanan paspor, hal ini dapat dilihat dari jumlah permintaan pengurusan e-paspor yang dilakukan oleh masyarakat umum, ada 5726 jumlah e-paspor yang disetujui, dan hanya 3 permohonan e-paspor yang ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa mobilitas masyarakat meningkat, yang menjadi pengaruh terhadap kebutuhan paspor masyarakat juga semakin meningkat, sehingga diharapkan pelayanan terhadap pembuatan paspor juga meningkat. Pentingnya pelayanan yang berkualitas dimaksudkan agar masyarakat yang dilayani puas, maka kapasitas petugas dan juga instansi pemerintah tersebut juga harus berkualitas, maksimal, efektif, dan efisien.

Berbicara mengenai pelayanan paspor khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor yang sudah kita ketahui berada dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi. Pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam tentu tidak luput dari sorotan publik. Berdasarkan laporan kunjungan Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Kota Batam pada 02/12/2021. Diah berfokus pada peningkatan fasilitas pada kaum rentan, menurutnya ada 14 sarana dan prasarana yang harus tersedia dan dapat digunakan diantaranya area parkir khusus, jalur landai, pintu masuk bagi kursi roda, ruang tunggu, dan kursi khusus, loket khusus, toilet khusus, guiding block, dan ramp. PANRB (2021, Desember 02). Menyikapi hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam seharusnya mengambil langkah kongkrit untuk memenuhi sarana dan prasarana yang belum terealisasi, supaya pelayanan pembuatan paspor bisa terimplementasi dengan baik, dan bisa memenuhi kepuasan publik, sehingga dapat dikatakan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sudah meningkatkan dan juga memperbaiki kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan deskripsi latar belakang diatas, dapat diidentifikasi masalah terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya permohonan pembuatan paspor.
2. Banyaknya arus masuk dan keluar melalui kota batam.
3. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pembahasan serta kaidah penulisan karya ilmiah ini bisa tercapai hasil yang diharapkan maka peneliti memutuskan untuk memberikan batasan masalah yang akan dibahas. Pembatasan masalah ini dilakukan agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok permasalahan dan juga mempermudah dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini akan lebih difokuskan pada kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor apakah sudah berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan tidak meninggalkan prinsip pelayanan prima khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka beberapa rumusan masalah yang bisa diambil sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Sangat diharapkan penelitian ini bisa memberi manfaat/kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah, diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran di bidang Administrasi Negara khususnya ilmu manajemen pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah, diharapkan bisa menambah wawasan di bidang karya tulis ilmiah, dan sekiranya bisa menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya.