

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara dengan banyak pulau dan wilayah yang dikelilingi oleh negara-negara tempat para pendatang datang. Hal ini diketahui banyak orang yang bepergian ke Indonesia. Indonesia merupakan negara transit karena posisinya yang strategis dan memiliki banyak pintu masuk menuju kedalam maupun keluar dari Indonesia.

Salah satunya ialah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang yang mana merupakan salah satu kantor imigrasi yang terletak di seberang Pulau Batam Kecamatan Belakang Padang atau biasa disebut dengan pulau penawar rindu di mana jika kita ingin ke kantor imigrasi tersebut kita bisa menembus perjalanannya dari Batam di Pelabuhan Internasional Sekupang ke Pulau Belakang Padang dengan menggunakan kendaraan boat pancung untuk menyeberang ke Pulau Belakang Padang agar bisa ke Imigrasi Kelas II Belakang Padang.

Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang ini ialah salah satu imigrasi yang terletak di pulau seberang Batam, dimana dengan adanya imigrasi di pulau belakang padang tersebut bisa memberikan pelayanan untuk warga-warga yang berada di pulau-pulau sekitar Belakang Padang yang mana pelayanan yang diberikan bisa membuat masyarakat di permudah dengan adanya imigrasi ini sehingga masyarakat yang berada di sekitar pulau-pulau Belakang Padang tidak perlu jauh-jauh datang ke Batam. Pelayanan pada umumnya juga faktor utama pada tercapainya cita-cita perusahaan/instansi, terutama pada saat menentukan kualitas jasa. Oleh sebab itu

pelayanan umum pada pemerintahan ialah bukti nyata dari tanggung jawab aparatur negara selama melakukan pengabdian terhadap rakyat juga negara. Kegiatan utama sebuah pelayanan umum/publik adalah untuk memenuhi keperluan suatu warga negara atas keinginan memiliki suatu barang atau jasa serta layanan administrasi yang berhubungan atas kebutuhan masyarakat secara umum.

Di Indonesia kualitas pelayanan merupakan salah satu kinerja terpenting dalam sebuah institusi baik dalam pemerintah maupun sebuah perusahaan swasta yang mana sebuah institusi pemerintah harus bisa memberikan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hal-hal yang penting bagi masyarakat agar bisa memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan umum merupakan sebuah terwujudnya keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai negeri sipil (Wahyono & Elizah, 2019:2)

Selain dari hubungan kualitas pelayanan yang diberikan baik, lalu kompetensi pegawai juga harus sejalan dengan kualitas pelayanan yang mana dari segi kompetensi pegawai yang bekerja harus bisa memberikan kemampuan dalam berbicara menyampaikan pesan yang baik bagi masyarakat dan mudah dimengerti oleh masyarakat sehingga masyarakat akan merasakan bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai dapat membuat masyarakat puas. kompetensi pegawai itu ialah sebuah karakter yang mendasar (serta tersembunyi) dari seseorang yang mempunyai sebuah jalinan (sebab akibat) demi unjuk kerja unggul/istimewa atau efektif atas dasar standard yang terlebih dahulu ditetapkan dalam sebuah situasi tertentu atau pekerjaan (Wahyono & Elizah, 2019:2).

Berikut laporan data pembuatan paspor bulan Januari-Mei dikantor imigrasi:

Tabel 1. 1 Data Pembuatan Paspor Bulan Januari-Mei 2019

| No | Bulan | Jumlah Kunjungan |
|-------|----------|------------------|
| 1 | Januari | 620 |
| 2 | Februari | 560 |
| 3 | Maret | 620 |
| 4 | April | 600 |
| 5 | Mei | 620 |
| Total | | 3.020 |

Sumber: Kantor Imigrasi Belakang Padang

Pada tabel 1.1 yang mana dapat dilihat bahwa data sepanjang pembuatan paspor awal bulan Januari sampai Mei rata-rata keseluruhan 3.020 selama sebulan. Selain itu pada masa transisi sistem informasi manajemen keimigrasian (simkim) V1 ke simkim V2 yakni mengalami penurunan jumlah terbit paspor sepanjang Mei 2019 yang mana sepanjang periode tersebut pihak imigrasi memberlakukan pembatasan kuota pengurusan dokumen pembuatan menjadi 20 paspor perhari. Data tersebut akan digunakan oleh peneliti dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil wawancara secara terpisah oleh peneliti dengan masyarakat, yang melakukan pelayanan di kantor imigrasi belakang padang ditemukan masalah pembuatan paspor yang pada masalah ini memang karena keterbatasan pembuatan paspor perorang, setiap kunjungan dalam pembuatan hanya di batasi setiap hari, dimana ketikan kita ingin membuat paspor selalu diberikan nomor antrian yang berbasis online yang mana dengan antrian ini masyarakat yang kurang mengerti tata cara mengantri online sehingga tidak bisa

membuat paspor karena adanya sistem online tersebut, selain sistem online sistem antrian manual juga ada yang mana dalam sistem manual antrian ini dibatasi perhari sedangkan waktu pendaftaran mulai buka kantor 7.30 Wib sampai dengan 16.00 Wib dimulai dari hari Senin sampai hari Jumat. untuk itu pelayanan pembuatan paspor di Imigrasi Belakang Padang membuka pelayanan online dan pelayanan secara langsung, selain dari tidak efektif pegawai yang melayani juga kurang ramah dan cuek terhadap masyarakat yang bertanya apalagi terkait dalam pelayanan online kurang efektif karena lewat pendaftaran ini khusus masyarakat yang berada diluar-luar pulau Belakang Padang jaringan internet mereka kurang stabil untuk mengakses pengambilan nomor online ini mereka juga sering mengalami terkendala tidak mengerti dengan cara sistem online tersebut.

Selain itu juga sering terjadi gangguan sistem online dalam pengambilan nomor antrian pelayanan prima bagi segenap masyarakat khususnya yang ada di pulau-pulau terdekat disini. Apa lagi masyarakat yang diluar-luar pulau dari Belakang Padang merasakan pelayanannya kurang efektif, kalau sudah jauh-jauh datang tapi untuk pemberian pelayanan tidak sesuai ekpetasi yang dan harapkan mereka.

Dengan itu kita semakin tau bahwa manakala sebuah pelayanan publik pemerintah daerah dilakukan kurang baik maupun bermutu, maka pelaksanaan otonomi daerah bisa dikatakan tidak tercapai dalam melayani masyarakat. kualitas pelayanan melambangkan suatu perbandingan ekspektasi dan kinerja pencapaian. Kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi yang dikemukakan ialah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Muhsin & Dewi Solekhati

Ana, 2019:4).

Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuannya merupakan gambaran dari sebuah organisasi yang baik. Oleh sebab itu pada dasarnya pegawai suatu instansi merupakan pelaku utama satu-satunya yang tidak bisa tergantikan sumber daya yang lain. Apabila suatu instansi tidak memiliki pegawai yang handal dalam mengatur, memelihara serta menggunakan sarana fasilitas maka suatu organisasi tidak akan mempunyai manfaat.

Tabel 1. 2 Data jumlah pegawai

| No | Pekerjaan | Jumlah Karyawan /Orang |
|-----------|--|-------------------------------|
| 1 | Kepala kanin kelas II TPI Belakang Padang | 1 |
| 2 | Kepala sub bagian tata usaha kanim kelas II Belakang Padang | 1 |
| 3 | Kepala urusan kepegawaian | 1 |
| 4 | Kepala seksi lalu lintas dan izin tempat tinggal keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang | 1 |
| 5 | Kepala seksi teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang | 1 |
| 6 | Kepala seksi pengawasan dan penindakan keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang | 1 |
| 7 | Kepala sub seksi informasi kanim kelas II TPI Belakang Padang | 1 |
| 8 | Pengelola data keimigrasian | 6 |
| 9 | Kepala sub seksi informasi dan komunikasi keimigrasian | 1 |
| 10 | Kepala sub seksi lalu lintas keimigrasian | 1 |
| 11 | Kepala sub seksi izin tinggal | 1 |
| 12 | Kepala subseksi penindakan keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang | 1 |
| 14 | Kepala subseksi intelijen keimigrasian kanim kelas II TPI Belakang Padang | 1 |
| 15 | Kepala urusan keuangan | 1 |
| 16 | Kepala urusan umum kanim kelas II Belakang Padang | 1 |
| 18 | Bendahara pengeluaran satker | 1 |
| 20 | Pengelola barang milik negara | 1 |
| 21 | Pengelolah data laporan | 1 |
| 22 | Analisis keimigrasian pertama | 8 |

| | | |
|----|--|---|
| 23 | Pengelola keuangan | 1 |
| 24 | Pengelola kepegawaian/data kepegawaian | 1 |
| 25 | Penyusunan rencana kerja dan anggaran | 1 |

Sumber : Kantor Imigrasi Belakang Padang

Pada tabel 1.2 jumlah keseluruhan pegawai yang bekerja disana dengan jabatan masing yang telah di tetapkan sebanyak 34 keseluruhan pegawai yang mana dengan devisi jabatan masing-masing ke anggootaan dengan adanya pegawai yang bekerja disana dalam keterampilan pegawai di tuntutan untuk dapat mengoptimalkan semua sumber daya sumber daya yang di miliki oleh pemerintahan itu, termasuk pemerintahan keimigrasian hal ini sangatlah kompleks di sebabkan setiap karyawan memiliki sifat serta pengalaman yang berbeda. Perbedaan itu yang menyebabkan setiap orang melakukan kegiatan pekerjaan serta keterampilan yang berbeda juga. Keimigrasian Belakang Padang tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang baik serta berkualitas dalam pemerintahan yang diharapkan mampu mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimiliki sehingga tercapainya sebuah kinerja yang diharapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat terdapat masalah yang terjadi tidak terlalu banyak seperti dari cara kerja pegawai dalam melayani juga sering lama membuat masyarakat kurang merasa puas terhadap penyampaian yang di berikan pihak pegawai imigrasi, karyawan yang melayani pengurusan pembuatan paspor kurang efektif selama pengurusan pembuatan baik itu dalam menghubungi pihak pembuatan paspor yang mana jika paspor yang di buat sudah selesai pihak pegawai lama menghubungi sehingga membuat masyarakat harus menunggu dengan waktu yang tak ditentukan. Selain dari itu pelayanan yang di berikan dan

juga kompetensi pegawai yang ada disana ketika mereka melayani tidak bisa memberikan pembicaraan yang dimudah mengerti oleh masyarakat awam tentang tata cara prosedur apa saja yang dibutuhkan dalam pengurusan pembuatan paspor. Seharusnya dengan adanya system pelayanan online yang sekarang sudah modern mereka bisa memberikan penyuluhan terhadap masyarakat tentang tata cara prosedur membuat ataupun pengambilan nomor antrian dengan penjelasan yang mudah dimengerti bukan hanya penjelasan tertulis yang mana setiap orang akan menelaah setiap kata dengan pemahaman yang berbeda dari setiap pikiran orang.

Dengan ini kita juga semakin tau bahwa kompetensi pegawai juga bisa menyebabkan sebab akibat penilai kepuasan masyarakat yang mana cara kinerja yang diberikan dalam pelayanan kurang memuaskan. menurut (Nurhidayati, 2018:7) Menyatakan bahwa kepuasan masyarakat ialah sebuah hal dalam penilayan pelayanan publik yang bermutu tinggi dapat digunakan menurut kriteria sebagai kejelasan dan keamanan terutama yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan di instansi. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya pengaduan masyarakat bahwa tidak mendapat pelayanan yang optimal dan mungkin saja pejabat pemerintah dapat memiliki citra yang buruk sebagai penyedia layanan dimata masyarakat.

Lokasi Kantor IMIGRASI KELAS II BELAKANG PADANG terletak di Jl. Hangtuah No. 1, Tanjungsari, Belakang Padang, Sekanak Raya, Kota Batam, Kepulauan Riau 29411. Dalam penelitian ini ditekankan pada adanya keterkaitan antar kualitas pelayanan, yang di berikan Kantor Imigrasi dengan dengan kepuasan masyarakat, yang mana dalam hal melayani ini merupakan salah satu faktor penting

kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sehingga manakala pelayanan pelayanan publik yang dilakukan untuk pemerintah daerah bagus dan juga berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah bisa dibidang telah tercapai dalam pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Maka dari itu penulis mengadakan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian sebagai berikut yaitu :

1. Pegawai imigrasi tidak efektif dalam melayani masyarakat untuk pembuatan paspor.
2. Pegawai imigrasi kurang kompeten dalam penyampain prosedur pembuatan paspor sehingga masyarakat tidak mengerti.
3. Pegawai imigrasi tidak bisa memberikan informasi terkait tata cara pembuatan paspor yang benar kepada masyarakat awam baik melalui sistem atau pun penyampain secara lisan.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan yang terjadi berdasarkan identifikasi masalah yang meliputi kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini dengan responden penelitian adalah masyarakat yang membuat paspor dikantor imigrasi.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai imigrasi terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor imigrasi Belakang Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis adalah manfaat yang diharapkan mampu memperkaya ilmu-ilmu pengetahuan tentang teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai di masa yang akan datang.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan penelitian apakah benar jika kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai itu bisa memberikan kepuasan masyarakat dengan cara memahami dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Semoga penelitian ini bisa menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi yang ada.

3. Bagi Kantor Imigrasi

Semoga dapat menjadi bahan masukan dan solusi bagi instansi tersebut, agar dapat menjadi instansi pemerintah yang lebih baik lagi kedepannya dalam melayani masyarakat.

4. Bagi peneliti lanjut

Agar bisa menjadi pengetahuan sumber data yang tepat saat melakukan penelitian selanjutnya