

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Apabila pelayanan publik dilaksanakan dengan baik dan berkualitas maka akan membuat reputasi pelayanan menjadi semakin baik dimata pelanggan sekaligus juga memberikan pengaruh terhadap kepercayaan serta keuntungan yang diperoleh.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan yang diharapkan. Masyarakat pengguna layanan sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian baik dari segi waktu, biaya, sistem prosedur

layanan dan lainnya. Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca di berbagai media cetak maupun media elektronik. Sepanjang triwulan I tahun 2022, Ombudsman RI menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan dengan dugaan maladministrasi tentang penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih perlu untuk diperbaiki kembali. (Ombudsman.com, 2022)

Penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, salah satunya pembuatan paspor dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga negara Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 16, paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara yang melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Pelayanan pembuatan paspor hanya dapat dilakukan di Kantor Imigrasi.

Biro Imigrasi yang bergerak di bidang pembuatan paspor terus berupaya untuk menegakkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Imigrasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi WNI maupun WNA, masih ada masalah yang terjadi yakni banyaknya antrian pemohon paspor setiap hari sehingga masyarakat kesulitan untuk mendapatkan layanan pengurusan paspor secara baik. Bukan hanya itu, terjadi masalah lain seperti maraknya calo yang tidak

bertanggungjawab yang bekerja sama dengan oknum pemerintah untuk mengurus atau membantu tentu dengan harga yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hal tersebut salah satunya adalah Imigrasi telah memberlakukan kebijakan pengurusan paspor secara online. Pada Januari 2022, Imigrasi secara resmi meluncurkan Aplikasi baru yaitu M-Paspor sebagai pengganti aplikasi APAPO. Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *app store* atau *play store*. Pada aplikasi tersebut masyarakat bisa melakukan pendaftaran pembuatan paspor dan pendaftaran terkait penggantian paspor, setelah melakukan pendaftaran akun pengguna aplikasi dapat langsung memasukkan data dan dokumen persyaratan yang sesuai, pemilihan lokasi kantor dan waktu kedatangan, melakukan pembayaran sesuai dengan kode yang diberikan dan langsung mendapatkan bukti pembayaran, setelah itu pemohon datang ke kantor imigrasi sesuai pilihan dan jadwal kedatangan untuk melakukan proses foto dan wawancara. paspor dapat diambil setelah mendapatkan notifikasi dan bukti telah selesai pada aplikasi, dan dapat mengambil paspor di kantor imigrasi sesuai pilihan.

Aplikasi ini dianggap sebagai terobosan yang sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi. Salah satu kantor Imigrasi yang sudah memberlakukan penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanannya yaitu Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.

Hadirnya M-Paspor mendatangkan manfaat seperti informatif, mengurangi penggunaan kertas, menghemat waktu pendaftaran, mengurangi antrian, bisa

menentukan lokasi serta waktu pembuatan paspor, sehingga pelayanan pembuatan paspor diduga sesuai dengan kriteria prinsip pelayanan yang baik, diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 1.1

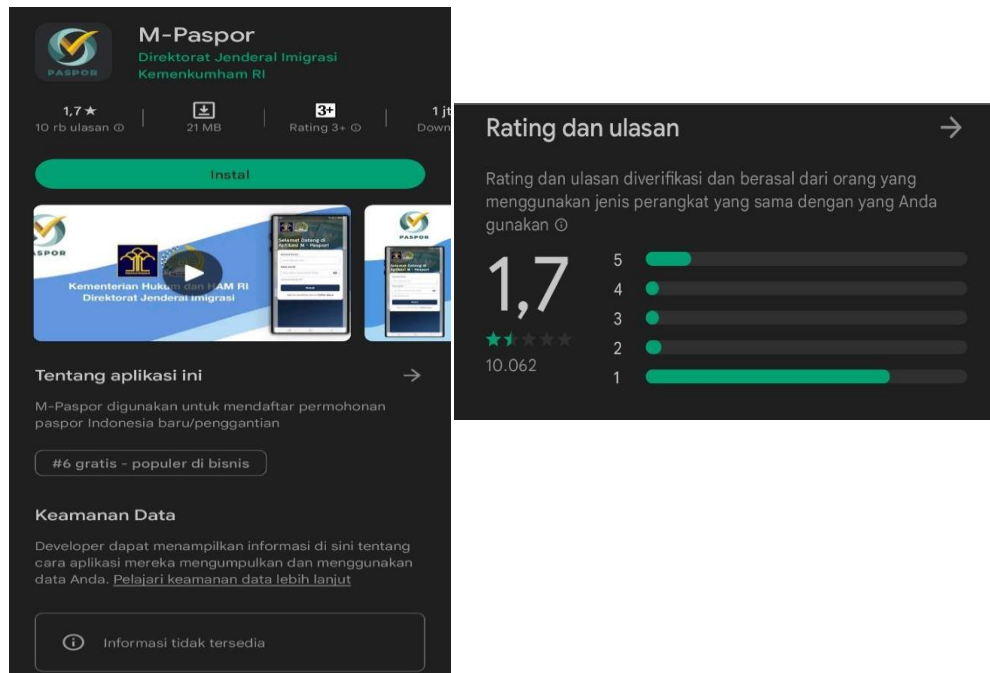
Data Rekapitulasi Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe

NO	TAHUN	JUMLAH
1.	2020	5.437 Orang
2.	2021	1.691 Orang
3.	2022	11.809 Orang

(Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe Tahun 2022)

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe mengalami begitu banyak peningkatan pada jumlah pemohon paspor, yang dimana hal ini terjadi sejak Lebaran Idul Adha setelah munculnya kelonggaran peraturan terkait Covid-19 dari negara-negara yang akan dikunjungi pemohon paspor. Pada pemberlakuan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe menjadi harapan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam pelayanan pengurusan paspor. Akan tetapi, setelah aplikasi M-Paspor ini diterapkan muncul lah kendala baru yang dialami, seperti kurang pahami masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, sering terjadinya gangguan sistem dan tidak dapat mengakses aplikasi tersebut.

Gambar 1.1 Halaman Awal dan Penilaian M-Paspor pada Play Store



(Sumber : *Google Playstore M-Paspor*)

Penilaian langsung masyarakat terhadap aplikasi M-Paspor juga dapat dikatakan masih rendah, hal tersebut dapat dilihat di halaman awal saat akan mengunduh aplikasi tersebut. Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa secara umum rating aplikasi M-Paspor ini masih rendah, menurut masyarakat secara umum aplikasi ini masih kurang membantu dalam pelayanan paspor. Kondisi ini pun dialami oleh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe, hal ini dapat dilihat masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti dalam menggunakan aplikasi M-Paspor dan juga masih banyaknya yang mengantri di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti topik tersebut secara mendalam dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe,

karena hakikatnya inovasi pelayanan online ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik yang berkualitas dalam pengurusan paspor.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas sebagaimana yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe ?
2. Apa saja kendala yang dialami masyarakat dalam penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe ?

## **1.3 Fokus Penelitian**

Untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini ditetapkan fokus sehingga akan dapat diperoleh suatu kejelasan data yang tepat dan akurat terhadap aspek-aspek yang harus diungkapkan Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe yang difokuskan pada tangible (berwujud), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati).
2. Kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian yang dipaparkan di atas maka manfaat penelitian ini antara lain :

##### **1. Manfaat Teoritis**

- 1) Untuk mahasiswa program studi Administrasi Publik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan konsep kajian ilmiah dalam ilmu pemerintahan, khususnya tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan paspor pada kantor imigrasi.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dalam pengembangan konsep dan teori pelayanan publik.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Lhokseumawe dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, serta kontribusi

pemikiran terhadap aparatur pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan efektif terhadap pengurusan paspor melalui aplikasi M-Paspor.