

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima sesuai dengan prinsip pelayanan publik sebagai wujud *good governance*. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh, maka pemerintah telah berhasil mencapai tujuannya. Sebaliknya, jika masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka pemerintah perlu memperbaiki layanan guna mengembalikan kepercayaan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkesinambungan sehingga perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono terdapat lima dimensi pokok untuk mengukur kualitas layanan. Dimensi pokok tersebut yaitu : kehandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan; daya tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera; jaminan (*Assurance*) berkenaan dengan

pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*); empati (*empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut; bukti fisik (*Tangibles*) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Dimensi utama tersebut menjadi sangat relevan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi masyarakat dan standar kualitas yang telah ditetapkan (Sinollah & Masruro, 2019).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung merupakan salah satu kantor pelayanan publik dalam hal keimigrasian, secara umum tugas dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung berkaitan dengan pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian, melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian dan tugas fasilitatif bidang tata usaha. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sering diakses oleh masyarakat adalah layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi. Kualitas layanan paspor menjadi indikator penting dalam peningkatan pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan paspor. SOP dibuat sistematis dan logis serta mudah dipahami oleh pegawai, sehingga pegawai mengerti dalam melaksanakan tahap awal sampai tahap penyelesaian pembuatan sebuah paspor. SOP harus dilaksanakan dengan baik sehingga akan mudah bagi pegawai untuk menjabarkan apa yang menjadi tugas, berapa jangka waktu penyelesaian tugas, dan bagaimana arah kegiatan. Pembuatan paspor terdiri dari dua cara yaitu pengurusan secara online dan manual dimana registrasi

paspor secara manual hanya diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lansia berusia diatas 60 tahun, dan anak-anak dibawah 5 tahun.

Pengurusan paspor secara online dilakukan lewat aplikasi M-Paspor Setelah melakukan registrasi, pemohon dapat langsung datang ke Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Panduan pengurusan paspor online terdapat di website resmi milik Kantor Imigrasi Bandar Lampung. Untuk pengurusan paspor rusak, hilang ataupun perpanjangan dapat datang langsung ke kantor pada jam kerja yang telah ditentukan, pengurusan tersebut dikenakan biaya administrasi sesuai kepentingan pemohon.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung melakukan Survei Kepuasaan Masyarakat melalui website resmi <https://survei-bsk.kemenkumham.go.id/> dengan nama survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 13 (tiga belas) indikator unsur layanan yang harus diisi oleh pemohon yakni : ketersediaan informasi, kejelasan persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana/prasarana, respon, konsultasi/pengaduan, diskriminasi, kecurangan, gratifikasi, pungli dan calo. Sehingga pada Tahun 2023 hasilnya diketahui bahwa Kantor Imigrasi Bandar Lampung mendapatkan Predikat Sangat Baik (A) untuk Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pembuatan paspor.

Meskipun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung telah melakukan survei tersebut setiap bulannya, masih saja terdapat beberapa keluhan dari pemohon yang diterima oleh petugas terkait layanan yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut perlu disampaikan kepada pemangku kepentingan guna peningkatan kualitas pelayanan paspor dan diperlukan suatu penyelesaian masalah secara cepat dan tepat. Keluhan tersebut terlihat dari ulasan yang terdapat pada google review sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Keluhan Pemohon Paspor

No.	Nama Akun	Keluhan	Keterangan
1.	Feiby tjen	Ngapain bikin sistem bagus2 perjam dibatasi 30 orang tapi pada kenyataannya tetep nunggu 4 jam?	Dokumen Terlampir

No.	Nama Akun	Keluhan	Keterangan
		<p>bawa bayi 1 tahun, dikasih jalur prioritas, ambil jam kedatangan jam 11-12, tapi pulang tetep jam 3 mana orangnya ketus semua, anak udah disiapin mood bagus, jadi cranky. Jam istirahat 11.59 udah teriakin orang suruh keluar ruangan, mereka mau istirahat jam 12.00 pas, disuruh balik jam 13.00, tapi 13.20 belum pada keluar ngelayanin lagi, kalau emang kecapean ngelayanin orang, tambahin lah orangnya... udah bikin sistem orang juga udah daftar online emang gak keliatan setiap harinya yang dateng berapa?</p>	
2.	Tsania	<p>Imigrasi yang tidak bertanggung jawab, saya menyerahkan berkas asli kk dan akte kelahiran untuk perubahan nama paspor tapi tidak dikembalikan. Bahkan saat mengambil paspor map kuning ikut dikasih juga dan ketika sampai di resepsionis map kuning diminta kembali bilang untuk arsip. Pas saya ambil paspor bilangnya berkas asli tidak ada lah ini lah itu lah, penjaga loket pun berubah ubah tidak tetap. Setelah bilang gaada mereka lepas tangan dengan muka yang tidak ramah seolah menyepelen. Mohon</p>	Dokumen Terlampir

No.	Nama Akun	Keluhan	Keterangan
		pemerintah di seleksi lagi mana yg pantas untuk bagian pelayanan masyarakat agar tidak merugikan banyak orang.	
3.	Muhammad Yusuf	Pegawaiya tidak ramah disuruh bolak balik emng kita tidak capek digitu"in mana jarak nya jauh giliran nyampai suruh antri lagi,suka" kita lah paspor mau dipake buat apa kok kepo banget lah sampe" minta yg ngga" orang mau liburan disuruh minta surat perjanjian sama notaris sana kan aneh terus orang yg hobinya suka traveling setiap pingin jalan" ke setiap negara harus minta gitu"??mana interview nya udh kek mau introgasi maling lagi udh sangat kecewa saya dengan pelayan publik seperti ini saya dah habis tenaga habis ongkos hasil nya apa?zonk mana biaya pasport ngga bisa dikembalikan sangat tidak berintegrasi,masih INGET saya nama nya Angga" INGET ya suatu saat hidup mu juga akan dipersulit seperti itu.	Dokumen Terlampir

Sumber : Google Review Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, tahun 2024

Berdasarkan keluhan-keluhan yang ada, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar

Lampung masih perlu perbaikan. Seperti pada tabel diatas, pemohon kesatu mengeluhkan lamanya waktu penyelesaian permohonan paspor. Keluhan ini menggambarkan adanya permasalahan dalam kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan atau merujuk pada kurangnya kehandalan (reliabilitas) petugas pelayanan. Pemohon kedua, menggambarkan keluhan pemohon paspor terkait tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi pemohon. Hal ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan petugas layanan untuk merespon permintaan pemohon dengan segera atau daya tanggap (respon). Pemohon ketiga, menjelaskan keluhan pemohon terhadap kemampuan petugas layanan dalam menjalin komunikasi yang baik dan memperlakukan pemohon dengan penuh perhatian serta memahami kebutuhan spesifik pemohon (empati).

Keandalan atau reliabilitas merupakan salah satu dimensi utama dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Reliabilitas yang tinggi, yakni kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji atau standar yang telah ditetapkan, berkontribusi signifikan terhadap terciptanya pengalaman pemohon yang positif. Ketika Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung mampu memberikan layanan yang dapat diandalkan, pemohon paspor cenderung merasa dihargai dan percaya bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi dengan baik. Sebaliknya, reliabilitas yang rendah, seperti seringnya terjadi kesalahan, keterlambatan, atau ketidaksesuaian layanan, dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pemohon. Reliabilitas yang baik dapat menghasilkan proses pelayanan yang efisien, minim keluhan, dan memperkuat citra institusi sebagai penyedia layanan berkualitas tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Chadisa Rizky Ananda, dkk (2023) yang menyatakan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, jika keandalan meningkat kemungkinan besar akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan pernyataan Kotler and Keller bahwa keandalan adalah

dimensi kualitas jasa yang terpenting dan harus menjadi prioritas jasa (Firmansyah & Haryanto, 2019).

Daya tanggap atau responsivitas merupakan kemampuan suatu organisasi atau individu dalam memberikan tanggapan cepat, tepat, dan efektif terhadap kebutuhan atau keluhan pemohon. Responsivitas yang tinggi, seperti petugas yang cepat menanggapi pertanyaan, membantu menyelesaikan permasalahan administratif dengan sigap, dan memberikan informasi yang jelas menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi menghargai waktu dan kebutuhan pemohon, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka serta menghasilkan pelayanan yang efisien, ramah, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Sebaliknya, daya tanggap yang rendah, seperti lambat dalam memberikan informasi atau kurangnya perhatian terhadap keluhan, dapat menyebabkan ketidakpuasan dan citra negatif terhadap kualitas layanan. Menurut Chadisa Rizky Ananda, dkk, (2023) daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Sehingga jika daya tanggap meningkat kemungkinan besar akan terjadi peningkatan juga dalam kualitas layanan. Sejalan dengan hasil penelitian Hasrullah Liong Misi (2021) yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Empati merupakan dimensi penting dalam kualitas layanan yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan memperhatikan kebutuhan serta perasaan pemohon secara tulus. Empati yang tinggi ditunjukkan melalui sikap ramah, kesabaran, perhatian personal, dan upaya memahami situasi unik yang dihadapi pemohon. Ketika empati diterapkan dengan baik, pemohon merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi, bukan sekadar sebagai objek layanan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan hubungan jangka panjang antara pemohon dan penyedia layanan. Sebaliknya, kurangnya empati, seperti sikap acuh, ketidaksabaran, atau minimnya perhatian terhadap kesulitan pemohon, dapat menciptakan ketidakpuasan dan kesan negatif terhadap

kualitas layanan. Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, empati dapat tercermin melalui petugas yang mendengarkan dengan baik keluhan pelanggan, memberikan solusi dengan penuh pengertian, dan memperlakukan setiap individu secara adil dan hormat. Empati memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, jika tingkat empati meningkat kemungkinan besar akan terjadi peningkatan juga dalam kualitas pelayanan (Ananda et al., 2023). Menurut Utami dkk empati adalah ketika perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal (Apriliana & Sukaris, 2022). Bentuk-bentuk empati yang biasanya dimunculkan antara lain kemudahan yang terjadi dalam menjalin relasi, komunikasi, dan persepsi akan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan serta uraian latar belakang diatas dan perlunya perbaikan layanan yang diberikan, sehingga penelitian ini mengangkat judul **“Peran Reliabilitas, Respon, dan Empati Petugas Terhadap Kualitas Layanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian penjelasan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah :

- a. Apakah terdapat pengaruh signifikan reliabilitas petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?
- b. Apakah terdapat pengaruh signifikan respon petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?
- c. Apakah terdapat pengaruh signifikan empati petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?
- d. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara reliabilitas, respon dan empati petugas secara bersama terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?

### **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1. Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subyek yang diteliti adalah variabel reliabilitas, respon dan empati serta variabel kualitas layanan. Kemudian petugas yang melayani pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

#### **1.3.2. Ruang Lingkup Objek**

Objek penelitian ini yaitu pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung periode Januari -November 2024.

#### **1.3.3. Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama periode 11 (sebelas) bulan, dimulai dari Bulan januari 2024 – November 2024.

#### **1.3.4. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

- a. Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
- b. Manajemen pelayanan publik adalah pendekatan dan praktik untuk mengelola layanan yang disediakan oleh pemerintah dan lembaga publik kepada masyarakat yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program serta kebijakan-kebijakan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

#### **1.3.5. Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Hj. Haniah No.3 Cut Mutia Rt/Rw. 021/01 Kelurahan Gulak Galik, Kecamatan Teluk Betung Utara Bandar Lampung 3514.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk menentukan, mengetahui, dan menganalisis pengaruh reliabilitas petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
- b. Untuk menentukan, mengetahui, dan menganalisis pengaruh respon petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
- c. Untuk menentukan, mengetahui, dan menganalisis pengaruh empati petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
- d. Untuk menentukan, mengetahui, dan menganalisis pengaruh antara reliabilitas, respon dan empati petugas secara bersama-sama terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat menambah referensi mengenai peran reliabilitas, respon dan empati petugas secara bersamaan terhadap kualitas layanan. Selain itu temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian-penelitian lainnya.
- b. Secara Praktis, penelitian ini akan memberikan saran bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam mengetahui peran reliabilitas, respon dan empati petugas terhadap kualitas layanan.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistem penulisan dalam penelitian terkait peran reliabilitas, respon dan empati petugas terhadap kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan gambaran singkat latar belakang dan pentingnya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian yakni yang ingin dicapai dalam penelitian, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, sistematika penulisan penelitian.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan teori-teori terkait kualitas layanan terhadap pelayanan paspor, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan jenis penelitian yang akan diambil, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Memuat hasil penelitian serta analisa atau pembahasan peran reliabilitas, respon, dan empati petugas terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran terkait peran reliabilitas, respon, empati petugas terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.