

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan sesuai kebutuhan akan diiringi dengan pesatnya peningkatan ekonomi, keperluan masyarakat terutama untuk kelas menengah dan menengah keatas akan perjalanan luar negeri semakin tinggi, mulai dari beribadah ke tanah suci, melanjutkan studi, berlibur, berobat sampai perjalanan bisnis.

Kantor Imigrasi Sukabumi merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pembuatan paspor dan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Ini adalah bagian dari struktur negara dan terus berupaya untuk meningkatkan layanan baik untuk masyarakat domestik dan asing. Pemerintah harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan fungsi utamanya yaitu melayani masyarakat.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya (Kotler dalam Kasmir 2017:236). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang merasa puas yaitu : kualitas produk, kualitas layanan, emosi, harga dan biaya (Indrasari 2019:87).

Suatu keadaan dimana harapan masyarakat terhadap barang atau jasa terpenuhi itulah yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat kecewa ketika produk atau layanan tidak memenuhi harapan mereka. Publik, di sisi lain, puas ketika produk atau layanan memenuhi harapan. Saat menggunakan penyedia layanan, harapan masyarakat dapat dipetik dari pengalaman pribadi. Kepuasan dalam masyarakat adalah prinsip panduan dan sumber motivasi untuk menghasilkan konsep baru yang kreatif yang berpotensi mencerahkan masa depan perusahaan.

Dengan banyaknya permohonan akan pengurusan paspor, lembaga yang menangani dalam hal ini dituntut untuk terus memberikan layanan yang baik. Layanan yang baik harus tetap dijaga dengan selalu terbuka pada perubahan yang ada agar mampu melayani secara cepat dan tepat. Perubahan sarana pendukung layanan publik pada kantor imigrasi juga menjadi salah satu aspek penting dalam memberikan layanan yang baik. Dari perubahan kinerja kenyataan nya yang datang langsung ke kantor imigrasi masyarakat tidak dilayani dengan ramah, cepat, dan tepat . Sedangkan keramahan , kecepatan, dan ketepatan pegawai itu menjadi sarana pendukung layanan publik yang baik. Jadi masyarakat yang dilayani akan puas dengan adanya keramahan, kecepatan, ketepatan pegawai nya.

Dari fenomena tersebut peneliti melakukan pra survei untuk mengukur kualitas layanan, Adapun hasil dari pra survei tersebut disajikan:

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI
(Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi

No	Indikator	Jawaban Responden			
		YA		TIDAK	
		F	%	F	%
1	Apakah Ketepatan waktu yang diberikan sesuai dengan jadwal yang diberikan	10	40	15	60
2	Apakah proses pembuatan paspor mudah atau tidak	15	60	10	40
3	Apakah pegawai ramah dalam memberikan salam kepada masyarakat	4	16	21	84
4	Apakah Imigrasi kelas II Non TPI Sukabumi memiliki ruang tunggu yang nyaman	19	76	6	24
5	Pegawai imigrasi melayani masyarakat dengan cepat dan tepat	10	40	15	60
	RATA-RATA		46,4		53,6
	JUMLAH RESPONDEN = 25				

Sumber : Hasil Pra survei 2022

Tabel 1.1 mengenai kualitas layanan menunjukkan jawaban responden yang rata-rata menilai “Tidak” sebesar 53,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dibawah standar, dikarenakan pegawai kurang ramah dalam memberikan salam kepada masyarakat, sehingga membuat kualitas layanan menurun.

Tabel 1.2
Hasil Pra Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non
TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi

No	Indikator	Jawaban Responden			
		YA		TIDAK	
		F	%	F	%
1	Masyarakat memperoleh layanan yang memuaskan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi	6	24	19	76
2	Apakah masyarakat bersedia merekomendasikan kepada teman / kerabat atas layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi	10	40	15	60
3	Apakah pemohon berminat untuk berkunjung Kembali karena layanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan	10	40	15	60
	RATA-RATA		34,6		65,3
	JUMLAH RESPONDEN = 25				

Sumber : Hasil pra survei 2022

Tabel 1.2 mengenai kepuasan masyarakat menunjukkan jawaban responden yang memilih “Tidak” sebesar 65,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pegawai masih kurang, dikarenakan pegawai dalam melayani masyarakat kurang memuaskan, sehingga mempengaruhi penilaian akan kepuasan masyarakat.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi akan mengembangkan layanan ramah hak azasi manusia (HAM). Upaya tersebut dilakukan untuk memberikan kenyamanan kepada pemohon pembuatan paspor yang masuk kelompok rentan seperti kalangan disabilitas, ibu hamil dan menyusui. Upaya pertama yaitu pelaksanaan *briefing* pagi dan doa bersama, menyampaikan

amanat atau arahan untuk selalu memberikan layanan prima kepada pemohon baik dari *customer service* sampai penyerahan paspor, maupun ketepatan waktu. Upaya kedua yaitu sarana dan layanan serta pegawai keimigrasian, seperti sarana dibangun sesuai dengan anggaran dengan memaksimalkan seperti membuat taman lebih nyaman, ruang tunggu untuk driver atau sopir serta memberikan minuman atau makanan ringan gratis kepada pemohon paspor, upaya ketiga yaitu mengembangkan layanan pembuatan paspor ramah HAM. Anak di bawah usia lima tahun tidak antre di layanan tetapi masuk layanan ruangan prioritas layanan HAM.

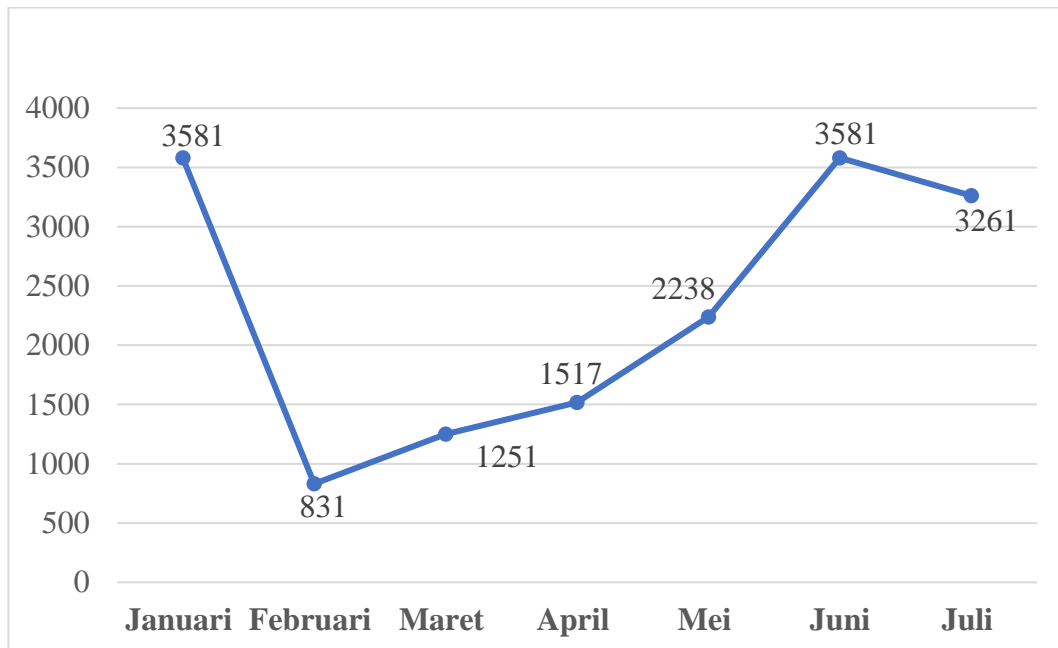
Dengan demikian kualitas layanan tidak sesuai harapan masyarakat tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan penurunan pemohon di Kantor Imigrasi Sukabumi pada tahun 2022 Januari sampai Juli dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Pemohon

No	Bulan	Pemohon
1	Januari	3581
2	Februari	831
3	Maret	1251
4	April	1517
5	Mei	2238
6	Juni	3581
7	Juli	3261

Sumber: Data Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi)

Sukabumi



**Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pemohon Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI
(Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi**

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan masyarakat mengalami cenderung turun pada bulan februari s.d juli 2022. Jumlah pemohon setiap bulannya masih mengalami fluktuasi, ada masyarakat yang berpindah dan ada masyarakat yang tetap. Masyarakat yang berpindah menunjukkan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.

Menurut penelitian sebelumnya (Ayu Herdilla Putri dan Husnaini 2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah, dimana menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Rosa Lesmana 2019) menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sesuai dengan harapan masyarakat yang menyebabkan tingkat kepuasan mengalami penurunan, berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah, yaitu:

1. Layanan yang diberikan kurang ramah dan masih kurangnya layanan yang diberikan aparatur secara cepat dan tepat
2. Layanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memandang perlu memberi Batasan masalah secara jelas.

1. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat.
2. Kualitas Layanan yaitu variabel independen dan Kepuasan Masyarakat yaitu variabel dependen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana kualitas Layanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi.
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi.
3. Berapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui, Mendeskripsikan, Menganalisis, kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi
2. Mengetahui, Mendeskripsikan, Menganalisis, tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi
3. Mengetahui, Mendeskripsikan, Menganalisis, berapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi

1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin di capai, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk dua aspek yaitu:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan di bidang manajemen pemasaran. Selain itu, diharapkan temuan penelitian ini akan memperkuat teori untuk penelitian masa depan di bidang manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan teori kepuasan, sehingga dapat diketahui hubungan dan besar pengaruhnya kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk membandingkan teori berbasis kuliah dengan praktik di lapangan dan memberikan wawasan kepada peneliti tentang kualitas jasa, khususnya kualitas layanan

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Sukabumi dapat menggunakan temuan studi sebagai masukan untuk menentukan bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan masyarakat dan sebagai bahan evaluasi untuk keputusan kebijakan di masa depan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi Prodi Manajemen, sehingga dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan literatur bagi mahasiswa Prodi selanjutnya.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi yang beralamat di Jl. Lingkar Selatan No. 7 Sudajaya, Hilir, Kec. Baros, Kota Sukabumi.

1.7.2 Waktu Penelitian

Table 1.4
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Penelitian Tahun 2022						Tahun 2023				
		4	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
1	Pengajuan Judul	■		■		■		■		■		■
2	Penyusunan BAB I	■	■	■		■		■		■		■
3	Penyusunan BAB II	■		■	■	■		■		■		■
4	Penyusunan BAB III	■		■		■		■		■		■
5	Sidang UP	■		■		■		■		■		■
6	Pengolahan Data	■		■		■		■		■		■
7	Penyusunan BAB IV	■		■		■		■	■	■		■
8	Penyusunan BAB V	■		■		■		■		■	■	■
9	Sidang Akhir	■		■		■		■		■		■