

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik merupakan jembatan bagi negara (aparatur birokrasi) dalam menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus dapat membantu atau memberikan manfaat kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab negara yang diharapkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pelaksana tugas negara dituntut untuk membuat kebijakan yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berguna bagi masyarakat. Ginanjar (2021:1).

Menurut Moenir (2015:17) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain. Pelayanan dapat diartikan suatu kumpulan tindakan nyata untuk memenuhi orang lain yang melakukan kegiatan menguntungkan untuk suatu kepuasan. Pelayanan publik adalah usaha pemerintah sebagai pemberi layanan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah usaha pemerintah dalam mencukupi kebutuhan warga negaranya baik kebutuhan administrasi dan kebutuhan lainnya atau kegiatan yang dibutuhkan atau diperlukan masyarakat. Peran pemerintah dalam pelayanan publik tentu mencakup dengan banyak unsur dan lini mulai dari aparatur negara ditingkat pusat kementerian sampai pada tingkat daerah atau dinas dalam hal ini birokrat yang bertanggung jawab kepada kewajibannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pergeseran pola hidup masyarakat yang kian hari kian cepat menuntut pemerintah untuk mengikuti kemajuan tersebut dengan tuntutan pemerintah dapat mengefesienkan

waktu dengan cepat dan tepat sasaran tidak hanya sebagai wewenang pemerintah dalam menerapkan aturan akan tetapi juga dalam memberi hak masyarakat dan melaksanakan kewajiban pemerintah dalam pemberian pelayanan publik yang baik. (repository.umy.ac.id).

Masih banyaknya stigma-stigma negatif yang berada didalam masyarakat tentang pelayanan publik seperti menyepelkan kebutuhan administrasi yang diperlukan oleh warga negara hingga kebutuhan dan kegiatan lain dengan kualitas pelayanan yang buruk. Hal tersebut seakan memaksa masyarakat untuk tidak jujur dan pemerintah juga tidak jujur dalam pelayanan publik permasalahan yang sudah umum dan ada sejak lama di Indonesia tentang percaloan atau membeludaknya calo-calo pihak ketiga yang dalam tanda kutip membantu akan tetapi justru mempersulit adanya pelayanan publik pemerintah yang sehat yang sesuai dengan keinginan masyarakat sebagaimana yang dipaparkan perwakilan ombudsman Adrianus kepada detik.com. (repository.umy.ac.id).

Pembuatan paspor online sebagai solusi dari permasalahan administrasi publik dalam inovasi pemerintah menyediakan paspor. Pergeseran sistem atau metode baru memunculkan polemik baru yaitu pemerintah harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa atau layanan hingga kesiapan aparatur negara sebagai penyedia layanan. Kedua hal tersebut harus berkesinambungan karena apabila tidak berjalan keduanya maka penyelenggaraan atau inovasi sebuah program akan tidak berjalan dengan baik. Salah satu tujuan dari program tersebut adalah mengurangi pengurusan paspor secara langsung dengan masalah yang terjadi yakni membeludaknya antrian setiap hari di kantor-kantor imigrasi dan unit layanan paspor sehingga masyarakat kesulitan untuk mendapatkan layanan pengurusan paspor secara baik, belum lagi maraknya calo yang tidak bertanggungjawab yang bekerja sama dengan oknum pemerintah untuk mengurus atau membantu tentu dengan harga yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan administrasi yang berlaku (repository.umy.ac.id).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang, mengajak masyarakat menggunakan layanan pembuatan paspor melalui aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor), karena aplikasi M-Paspor ini belum banyak dimanfaatkan. Aplikasi baru M-Paspor yang diluncurkan pada Januari 2022 ini masih belum banyak dimanfaatkan masyarakat. Oleh karena itu perlu dioptimalkan dengan terus disosialisasikan ke berbagai kalangan. Menurut Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang Adeb Yoenoes, layanan M-Paspor merupakan inovasi terbaru Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM yang bertujuan mengurangi tatap muka, tanpa kertas (*paperless*), dan lebih fleksibel untuk jadwal kedatangan. Dengan aplikasi tersebut, pembuatan paspor lebih praktis karena pemohon tidak perlu menunggu lama untuk petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, atau Ijazah atau Surat Nikah (salah satu) karena bisa dilakukan sendiri. Untuk menggunakan aplikasi M-Paspor masyarakat bisa mengunduh (download) di Playstore dan Appstore (sumsel.antaranews.com).



Gambar 1.1 : Aplikasi M-Paspor
Sumber : [aplikasi m paspor - Bing images](#)

Sistem Online yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam nomor antrian atau lebih mudahnya menjadwalkan dan membatasi kuota harian paspor mengingat kita dapat ketahui pengajuan pengurusan paspor setiap harinya membeludak sampai terjadi antrian yang begitu terlihat kurang baik.

Tabel 1.1
Laporan Statistik Permohonan Pembuatan Paspor

LAPORAN STATISTIK PERIODE 01-01-2022 s.d 31-12-2022		
Laki-Laki	Perempuan	Total
18509	23638	42147

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang

Akan tetapi setelah sistem antrian online tersebut dibuat munculah kendala baru mulai dari kendala internal maupun eksternal masyarakat. Kendala internal tersebut yakni : email tidak valid, status pembayaran belum berubah, kadarluarsa gagal / telat bayar, request time out, surat pengantar tidak bisa di download, type null os not a subtype of type string in type case, tidak ada jadwal pada aplikasi m-paspor. Adapun kendala eksternal dari masyarakat yakni kurang pemahannya masyarakat terhadap penggunaan sistem pengurusan paspor online ini, terbatasnya golongan masyarakat yang hendak mengurus paspor akan tetapi tidak paham mendaftarkan nomor antrian secara online, banyaknya masyarakat yang membutuhkan paspor secara cepat atau tergesa-gesa dalam waktu dekat sedangkan nomor antrian dan kuota telah melebihi kapasitas dan telah dijadwalkan jauh-jauh hari.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik / meneliti tentang **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:“Bagaimana Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang”.

1.3 Batasan Masalah

Agar Penelitian ini lebih terarah dan terfokus serta menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu memberikan batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini ialah Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan laporan ini, yaitu:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan serta pengetahuan di bidang keimigrasian dan kepabeanan tentang “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.

2. Bagi Perusahaan / Instansi

Dapat dipergunakan sebagai informasi dan salah satu masukan atau bahan pertimbangan untuk Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang.

3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan pertimbangan untuk menggunakan Aplikasi M- Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan garis besar tentang skripsi ini sehingga mampu menggambarkan hubungan antar bab. Berikut sistematika penelitian dari laporan ini:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan pemilihan topik pada latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dari skripsi yang berjudul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang memuat teori-teori yang mendukung penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang ketertarikan antar faktor-faktor dari data yang diperoleh dari masalah yang diajukan, menyelesaikan masalah tersebut dengan metode yang diajukan dan menganalisis proses dan hasil penyelesaian masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang akan diberikan mengenai hasil dan pembahasan yang ada di bab IV.