

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, kebijakan keimigrasian di Indonesia adalah kebijakan selektif (*selective policy*) yang menegaskan penegakan hukum perbatasan, ketentuan masuk ke wilayah Indonesia, dan orang yang memberikan manfaat. Dalam penjelasan Undang-Undang tersebut, bahwa terhadap orang asing, pelayanan dan pengawasan di bidang keimigraian dilaksanakan sesuai dengan prinsip yang bersifat selektif. Berdasarkan prinsip ini, hanya orang-orang asing dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan rakyat, bangsa dan NKRI serta tidak membahayakan keamanan dan ketertiban serta tidak bermusuhan baik terhadap rakyat, maupun NKRI berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 dan dapat diijinkan masuk atau keluar wilayah Indonesia.

Orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia harus melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia harus memenuhi persyaratan seperti mempunyai dokumen perjalanan yang masih berlaku dan sah, wajib melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), tidak masuk ke dalam daftar cegah dan tangkal, serta memberikan manfaat bagi Indonesia. Apabila orang asing tidak melalui prosedur yang sudah ada, maka orang asing wajib ditolak masuk ke wilayah Indonesia Pejabat Imigrasi menjalankan prosedur yang telah ditentukan dan mengurangi kesalahan yang ditimbulkan. Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik

Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang tata cara pemeriksaan masuk dan keluar wilayah Indonesia melalui pemeriksaan Imigrasi dan memuat ketentuan-ketentuan bagaimana cara orang asing masuk wilayah Indonesia secara legal.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian pasal 1 Nomor 7, Pejabat Imigrasi mempunyai tugas yang tidak mudah selain fungsi pelayanan, juga sebagai fungsi pengamanan negara. Mobilitas orang yang masuk di wilayah Indonesia menjadikan imigrasi di Indonesia menerapkan *selective policy* (kebijakan selektif) untuk menyeleksi orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia. Apabila petugas imigrasi lalai dalam menyeleksi orang yang masuk ke wilayah Indonesia, akan menimbulkan suatu permasalahan kedaulatan negara dan keamanan nasional karena negara mempunyai hak kekuasaan penuh untuk melaksanakan hak teritorialnya dalam batas wilayah negara.

Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian menyebutkan bahwa Pejabat Imigrasi adalah pegawai yang telah melalui pendidikan khusus keimigrasian serta wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang ini. Untuk melindungi kepentingan nasional, Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai unsur pelaksana tugas keimigrasian di wilayah Indonesia wajib mengupayakan berbagai tindakan untuk mencegah orang yang tidak bermanfaat masuk kewilayah Indonesia. Salah satunya dengan peningkatan pengamanan melalui sistem *Border Control Management* yang digunakan dalam proses pemeriksaan keimigrasian di TPI sebagai pintu masuk dan keluar dalam lalu lintas orang ke wilayah Indonesia.

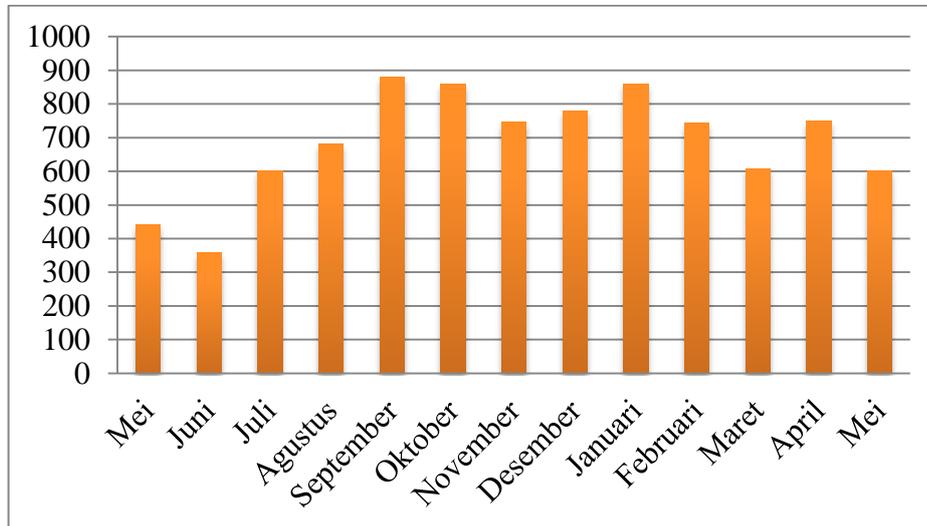
Pelayanan publik oleh apatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dan kekurangan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih banyaknya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap apatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesiae Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Sehingga pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat terkhusus pada pengguna jasa pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi. Adapun produk yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya ini yaitu ada tiga:

1. Paspor
2. Ijin Tinggal WNA
3. Penyidikan

Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari kualitas masih kurang dari yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dilihat dari masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat yang mana kadang merasa kebingungan saat mengurus paspor. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah itu sendiri. Mengingat fungsi utama

pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (KepMen PAN, 2004: 5).



**Gambar 1.1 Diagram Pemohon Pembuatan Paspor Pada Tahun 2020-2021**

*Sumber: Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Tasikmalaya – Tasikmalaya Immigration Office Official Website (kemenkumham.go.id)*

Berdasarkan gambar 1.1 total permohonan pembuatan paspor pada tahun 2020-2021 sejumlah 8.902 orang pemohon yang selalu mengalami naik turunnya permohonan dalam kurun waktu satu tahun . pada bulan September sebesar 880 pemohon, dan pada bulan Juni sebesar 357 pemohon. Adanya data tersebut mendasarkan kebutuhan religius, pariwisata, dan pendidikan.

Dengan demikian, untuk menambah khazanah keilmuan dalam penelitian yang berhubungan dengan analisis variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga, maka penulis tertarik untuk meneliti fenomena yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, identifikasi masalah yang dapat diambil sebagai dasar atasajian dalam penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Bagaimana penilaian kosumen terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pengguna jasa di kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa di kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara bersama-sama kepuasan pengguna jasa di kantor Imigrasi Kota Tasikmalaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga saat pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis

Peneitian ini berguna untuk perkembangan dan penerapan teori-teori yang di peroleh selama menempuh perkuliahan terutama untuk yang berhubungan dengan ruang lingkup masalah yang diteliti, yaitu perilaku konsumen.

## 2. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini, diharapkan bisa menjadi evaluasi dan menjadi acuan terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor atau pemohon.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang diperoleh hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa layanan kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya.

#### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian dimulai sejak bulan Maret 2021 hingga bulan Desember 2021 dengan tahapan pengajuan judul, observasi lapangan, usulan penelitian, revisi, penelitian lapangan, analisis data, penyusunan skripsi kemudian diakhiri dengan sidang skripsi. Adapun secara rinci ditampilkan pada Lampiran 1.