

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk saat ini disertai pula dengan tingginya mobilitas masyarakat menuntut pemerintah untuk dapat menyediakan fasilitas guna menunjang pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan publik merupakan sektor yang sangat esensial dan telah menjadi kebutuhan masyarakat Indonesia saat ini, hampir seluruh kebutuhan masyarakat telah disediakan oleh pemerintah namun masih terdapat kekurangan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan saat ini, hal tersebut tercerminkan dari banyaknya kritik & saran akan kinerja dari aparatur pemerintah mencerminkan atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan. Dalam mengatasi masalah ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan, maka pemerintah wajib secara rutin untuk melakukan peningkatan pelayanan yang efisien dan memuaskan.

Dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 yang mengatur tentang pelayanan publik, pemerintah ingin memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan yang memadai. Berdasarkan undang-undang tersebut maka Dinas Imigrasi di bawah Kementerian Hukum dan HAM harus turut membantu pemerintah agar terlaksana pelayanan publik yang memadai kepada masyarakat. Dinas Imigrasi memiliki tugas untuk selalu mengawasi dan melayani proses administrasi hingga perizinan seluruh warga negara asing maupun warga negara Indonesia, beberapa pelayanan terkait keimigrasian meliputi layanan paspor, izin tinggal, dan layanan keimigrasian lainnya. Peran penting dari dinas imigrasi adalah untuk memastikan kelancaran lalu lintas manusia baik ke dalam maupun keluar negeri, ketenteraman negara juga merupakan tanggung jawab dinas imigrasi sebagai salah satu pintu gerbang pengawasan keluar masuknya manusia di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sektor pariwisata Indonesia merupakan salah satu sektor yang paling banyak lalu lintas manusia dari dan keluar dari Indonesia, dan juga sektor ini menjadi salah satu penopang tumbuhnya laju ekonomi di negara Indonesia. Berdasarkan publikasi yang diterbitkan Badan Pusat Statistik (2022) menunjukkan penurunan kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia jika pada tahun 2020 tercatat 4,05 juta kunjungan wisata mancanegara ke Indonesia namun pada 2021 BPS mencatat hanya 1,557 juta wisatawan mancanegara yang menuju Indonesia. Penurunan kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia dikarenakan munculnya pandemi penyakit COVID-19 dan pelayanan publik pada saat itu belum dapat menyesuaikan dengan kejadian tersebut.

Pada pertengahan tahun 2020 Kementerian Hukum dan HAM melalui Direktur Jenderal Imigrasi mengeluarkan surat edaran Nomor IMI-GR.01-01-2114 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian dalam masa tatanan normal baru serta tentang layanan izin tinggal keimigrasian dalam tatanan kenormalan baru. Pada era pandemi COVID-19 semua pemerintah Indonesia mengurangi semua pelayanan yang bersifat tatap muka namun saat ini kebijakan untuk perjalanan luar negeri sedikit mengalami kelonggaran dan diharapkan kunjungan wisatawan mancanegara kembali pulih. Selain itu dengan kembali ramainya kunjungan wisatawan mancanegara, hal ini harus menjadi perhatian pemerintah untuk selalu mengawasi lalu lintas keluar masuk manusia dari dan ke Republik Indonesia.

Dengan dilonggarkannya peraturan pemerintah terkait kebijakan perjalanan wisata dan pelayanan administrasi, maka diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan inovasi selama pandemi COVID-19 kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya tidak mengalami penurunan performa. Karena penilaian masyarakat tentang kepuasan pelayanan di kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya sangat penting agar dapat menjadi bahan evaluasi atas inovasi serta pelayanan yang sudah diterapkan. Selain hanya mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, perlu diketahui pula faktor-faktor dari kualitas/ pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya

agar dapat mengetahui atribut apa yang diprioritaskan untuk ditingkatkan terlebih dahulu demi pelayanan publik yang lebih baik.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengunjung dan berakhir dengan kepuasan pengunjung serta persepsi positif dari pengunjung terhadap kualitas pelayanan (Tjiptono, 2011). Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam mencapai pelayanan yang sesuai standar, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat mengukur kualitas suatu pelayanan yaitu reliability (Keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Kualitas pelayanan yang memadai akan dapat terwujud berdasarkan pemikiran atas penilaian dari pengguna pelayanan jasa, kunci utama dalam memenangkan persaingan adalah memberikan nilai serta kepuasan terhadap pengunjung dengan penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga kompetitif (Tjiptono, 2015). Dalam suatu penelitian disimpulkan bahwa pelayanan efektif jika dapat memberikan pelayanan yang nyaman, menyenangkan dan petugas yang ramah (Ridha, 2008).

Beberapa penelitian sebelumnya yang telah melakukan pengukuran terkait tingkat kepuasan adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahardian (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat di kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya”, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode pengumpulan data kualitatif maka dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan masyarakat masih belum dapat dikatakan meningkat secara maksimal dikarenakan masih ditemukan kekurangan pada dimensi tangibles, dan responsiveness yaitu terkait fasilitas seperti toilet dan parkir, lalu kecepatan petugas pelayanan dalam melayani dinilai masih kurang sabar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Muzdalifah (2017) mengenai implementasi penerbitan paspor secara online di kantor imigrasi kelas I tanjung perak Surabaya menggunakan teknik analisis data pendekatan kualitatif memberikan kesimpulan berupa sosialisasi yang dilakukan pihak kantor imigrasi dinilai terkait mekanisme paspor online dinilai kurang efektif sehingga sebagian masyarakat masih belum mengetahui program paspor online, selain itu masyarakat mengeluhkan mengenai pelayanan yang kurang cekatan dari petugas hingga kendala berupa masalah

jaringan atau koneksi. Pada penelitian sebelumnya hanya mengetahui tingkat kepuasan pelayanan tetapi belum dapat memberikan penjelasan mengenai fasilitas-fasilitas apa saja yang perlu diperbaiki dan tidak memberikan perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanannya. Maka dari itu peneliti ingin menganalisis prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada pelayanan yang terdapat pada kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya Berdasarkan metode Potential Gain in Customer Value.

Nilai kepuasan pengunjung dapat diperoleh berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan sangat berguna untuk instansi. Dalam instansi berguna untuk memantau perkembangan perbaikan pelayanan dan fasilitas umum demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode yang bertujuan untuk membandingkan antara harapan kinerja dan fasilitas yang diinginkan oleh pengunjung dengan kinerja dan fasilitas yang dirasakan oleh pengunjung. Selanjutnya, Potential Gain in Customer Value (PGCV) merupakan alat penentu prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh penyedia jasa.

Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengunjung kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya pada Era Pandemi COVID-19 Berdasarkan Metode Customer Satisfaction Index dan Potential Gain in Customer Value”, dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban atas persoalan tersebut serta menyimpulkan pendapat masyarakat/pemohon terhadap pelayanan/inovasi di kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya selama era tatanan kenormalan baru serta dengan metode Potential Gain in Customer Value dapat memberikan kesimpulan terkait faktor yang perlu prioritas untuk perbaikan atau peningkatan yang harus dilaksanakan kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya terkait segala inovasi dan pelayanan dinas Terkait agar dapat meningkatkan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mendeskripsikan karakteristik pengunjung kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya berdasarkan analisis *Customer Satisfication Indeks* (CSI)?
3. Bagaimana menganalisis faktor-faktor pelayanan kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan berdasarkan analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan karakteristik pengunjung kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya berdasarkan analisis *Customer Satisfication Indeks* (CSI).
3. Menganalisis perbandingan prioritas perbaikan pelayanan kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya berdasarkan analisis *Potential Gain Customer Value* (PGCV).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh pada penelitian ini adalah

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini dapat menjadi kesempatan yang baik bagi peneliti guna menerapkan dan mengaplikasikan teori statistika yang telah diperoleh,

mengembangkan kemampuan penulis dalam melakukan penulisan serta menambah wawasan atau pengalaman dalam penelitian.

2. Manfaat bagi kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya

Memberikan masukan serta saran terkait dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya serta menjadi informasi untuk dijadikan bahan penilaian guna mempertahankan dan meningkatkan kinerja kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden merupakan pengunjung di kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya pada bulan Februari 2022