

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen pelayanan jika efektif serta bermutu mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, karena secara langsung akan menilai kualitas kinerja pelayanan yang mereka terima.¹ Dan jika manajemen pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan menghasilkan hasil yang buruk karena cenderung mengabaikan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.²

Contoh kasus manajemen pelayanan yang baik di kantor imigrasi Makassar ialah, pada masa pandemi Covid-19 kantor imigrasi makassar tetap memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat seperti tetap memberikan pelayanan kepada orang yang mendesak atau memiliki kepentingan dan urusan yang tidak dapat ditunda.³ Hasil yang didapatkan dari manajemen pelayanan yang baik ialah waktu tunggu dan beban di kantor imigrasi berkurang.

Penerapan manajemen pelayanan yang kurang efektif di kantor imigrasi ialah, terkait dengan waktu dan pembiayaan yang terkadang tidak sesuai dengan aturan yang tersedia.

¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo, 2017).hlm.1

² Ibid., 40.

³ Indah Marsita, "Strategi Pelayanan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar" (Universitas Hasanuddin Makasar, 2022).

Selain itu prosedur yang ada masih berbelit-belit dan sedikit menyulitkan masyarakat yang datang untuk mengurus paspor.⁴ Manajemen pelayanan di kantor imigrasi khusus kelas I TPI Makassar perlu memperhatikan beberapa faktor diantaranya seperti kualitas pelayanan dan sistem pelayanan dalam pembuatan paspor. Oleh sebab itu pentingnya tetap menjaga pelayanan agar pelayanan yang ada dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kantor wilayah imigrasi khusus kelas I TPI Makassar adalah bagian dari kantor imigrasi yang telah memberikan sistem antrean online untuk pembuatan paspor. Dengan sistem ini masyarakat bisa dapat nomor antrian secara daring jika belum mengunjungi kantor imigrasi. melalui aplikasi yang disediakan masyarakat dapat memilih waktu kedatangan mereka sendiri, sehingga mereka tidak perlu lama menunggu di kantor.⁵

Dalam pelayanan yang ada di imigrasi Makassar ada beberapa kendala yang dihadapi namun, penulis hanya fokus pada salah satu masalah terkait dengan pelayanan pembuatan paspor dimana jangka waktu dalam pembuatan paspor sesuai dengan prosedur sudah ditetapkan selama 4 (empat) hari masa kerjanya. Namun yang penulis temui dalam jangka waktu 4 (empat) hari paspor yang akan diambil oleh pemiliknya belum selesai dalam jangka waktu 4 (empat) hari.

⁴ A.Fifi Nurindah Ragani, "Penerapan Electronoc Government Pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar" (Universitas Hasanuddin Makassar, 2016).

⁵ Soesilo Zauhar, *Reformasi Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996).hlm.1-3

Proses pembuatan paspor tentu bukan satu hal yang mudah, namun pentingnya sebagai pegawai tetap memperhatikan prosedur yang ada, salah satunya tentang prosedur masa kerja dalam pembuatan paspor dimana berlaku selama 4 (empat) hari. ⁶

Berdasarkan yang penulis amati selama melakukan observasi masalah ini sudah sering terjadi namun tidak ada tanggapan atau perubahan yang diberikan oleh petugas yang terkait masalah dalam pembuatan paspor. Mereka tidak menyadari bahwa salah satu bagian dari pelayanan ialah, memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Maka dari itu masalah yang penulis temui teori yang sejalan dengan masalah ini ialah, manajemen pelayanan. Dalam manajemen pelayanan mencakup tentang bagaimana mengelola aspek manajemen yang dibutuhkan dalam proses menyiapkan, penyediaan dan penyerahan barang dan jasa kepada masyarakat yang juga bagian dari sebuah perencanaan juga pengimplementasian serta arahan dan mengkoordinasi penyelesaian aktivitas pelayanan demi mencapai pelayanan yang baik. ⁷

Penelitian Muhammad Tayyib tentang “kualitas layanan Paspor di Kantor imigrasi kelas I TPI Makassar” menyatakan bahwa adanya kinerja petugas yang kurang baik seperti pada pengawasam serta tanggung jawab yang diberikan

⁶ Dela Wulandari dan Muhammad Saiful Anam, “Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember,” *Gudang jurnal Multidisplin Ikmu* 2, no. 2 (2024): 227–233.

⁷ Winarsih dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta, 2013).

sehingga muncul stigma bahwa pengawasan dan pelayanan yang kurang baik.⁸ Penelitian Indah Marsita terkait “Strategi Layanan Paspor Pada Masa pandemi Covid-19 di kantor imigrasi kelas I TPI Makassar” penelitian ini mengatakan bahwa pelayanan yang sudah diterapkan bagian kantor imigrasi pelayanan berkualitas meskipun ditengah pandemi namun dengan inovasi maka dapat terpenuhi kepuasan masyarakat.⁹

Jadi yang akan penulis teliti disini ialah, apa yang menjadi pokok permasalahan sehingga menghambat proses dalam pelayanan pembuatan paspor, sehingga paspor yang dicetak dalam jangka waktu 4 (empat) hari tidak selesai dengan tepat waktu. Karena sesuai dengan prosedur pembuatan paspor berlaku selama 4 (empat) hari kerja, namun yang penulis temui dihari yang sudah ditentukan paspor yang akan diambil oleh pemiliknya belum selesai. Berdasarkan penelitian ini penulis perlu melakukan evaluasi terhadap apa yang menjadi pokok permasalahan sehingga proses pelayanan pembuatan paspor tidak dapat selesai dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai rumusan masalah ialah mencakup bagaimana manajemen pelayanan proses pembuatan paspor yang menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan paspor?

⁸ Muhammad Tayyib, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” (Universitas Hasanuddin Makassar, 2015).

⁹ Indah Marsita, “Strategi Pelayanan Paspor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Imigrasi Makassar” (Universitas Hasanuddin Makassar, 2022).

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis bagaimana manajemen pelayanan dalam pembuatan yang menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan paspor.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Studi ini membantu prodi kepemimpinan Kristen untuk memperluas beberapa mata kuliah yang berkaitan diantaranya ialah, manajemen keuangan, dan manajemen perilaku dalam organisasi.

2. Manfaat Praktis

Studi tersebut dapat memberikan manfaat secara khusus, untuk kantor imigrasi makassar agar melihat apa yang menjadi permasalahannya sehingga bisa melakukan perubahan dan adanya tanggapan terhadap masalah yang dialami oleh instansi.

E. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan, pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah,, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan.

BAB II Kajian Teori, dalam bab ini menjelaskan terkait manajemen dan pelayanan, pembuatan paspor, kantor imigrasi dan manajemen pelayanan di kantor imigrasi Makassar.

BAB III Metode penelitian, dalam sub bab tersebut membahas jenis penelitian, lokasi penelitian, waktu dan tempat penelitian, analisis data, informan, teknik pengumpulan data dan analisis data serta jadwal penelitian.

BAB IV Pemaparan Hasil Penelitian dan Analisis, bab ini membahas deskripsi hasil penelitian dan analisis hasil penelitian.

BAB V Penutup, membahas kesimpulan serta saran terkait penelitian yang sudah dilakukan.