

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Evolusi tata kelola pemerintahan Indonesia mengalami berbagai transformasi signifikan seiring dinamika politik dan kebutuhan masyarakat terus berkembang dari masa ke masa. Menunjukkan adanya perubahan paradigma signifikan dari model birokrasi tradisional menuju pelayanan berorientasi terhadap masyarakat (public service oriented). Aparatur publik mulai meninggalkan pelaksana kebijakan, beralih sebagai penyedia layanan dituntut guna memberikan kualitas pelayanan optimal, terbuka, dan bertanggung jawab. Perubahan ini didorong oleh tumbuhnya pemahaman masyarakat mengenai hak mereka selaku penerima layanan publik, terutama di era digital yang memungkinkan masyarakat lebih mudah mengakses informasi dan menyampaikan kritik. Mengacu pada catatan resmi Lembaga pemerintah pengelola aparatur negara, kemajuan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas penting dalam reformasi birokrasi nasional, ditandai dengan program evaluasi pelayanan publik secara berkala di berbagai instansi pemerintah. Selain itu, beberapa pemberitaan media nasional disebutkan pemerintah terus mendorong instansi layanan publik untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat yaitu indikator keberhasilan

kinerja layanan¹. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik berkualitas tidak hanya menjadi tuntutan masyarakat, tetapi menjadi standar seharusnya dipenuhi oleh setiap lembaga pemerintah. Berdasarkan peningkatan kualitas layanan publik menjadi prioritas utama menciptakan system penyelenggaraan pemerintah ideal dan berintegritas.

Layanan Publik merupakan wujud hubungan nyata antara penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan administratif maupun sosial. Pada kenyataannya, tingkat keberhasilan pemerintah terbentuk akibat bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur utama dalam mengukur mutu pelayanan publik yang disediakan instansi pemerintah. Kepuasan menggambarkan seberapa besar pelayanan diterima berhasil menjawab kebutuhan dan harapan khalayak selaku penerima layanan. Kualitas pelayanan diberikan instansi pemerintah pada dasarnya memiliki keterkaitan berdasarkan tingginya rasa puas publik, lantaran layanan baik, jelas, dan responsif akan membentuk pengalaman positif dirasakan langsung oleh pengguna layanan².

Komunikasi dalam pelayanan publik merupakan aspek penting yang menentukan keberhasilan interaksi antara petugas dan masyarakat. Komunikasi yang efektif memungkinkan informasi terkait tahapan

¹ Lembaga Penyiaran, Publik Radio, and Republik Indonesia, "LAPORAN HASIL SURVEI LAYANAN RADIO REPUBLIK INDONESIA," 2023.

² Nico Kosasih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin" 4 (2024).

pelayanan mampu dimengerti dengan mudah oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang baik berpengaruh signifikan terhadap efisiensi, transparansi, dan kepuasan pemohon layanan di instansi publik. Selain itu, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan hambatan pelayanan serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah³. Interaksi komunikasi antara petugas dan masyarakat termasuk elemen penentu utama menciptakan pandangan masyarakat atas mutu layanan. Kompetensi pegawai dalam menyampaikan penjelasan secara terbuka dan responsif akan mempengaruhi pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan⁴.

Lembaga keimigrasian selaku lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat memegang tanggung jawab besar dalam memberikan layanan terhadap masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen perjalanan. Pelayanan diberikan tidak berkaitan dengan aspek administratif, tetapi mencerminkan kualitas pelayanan pemerintah secara keseluruhan. Pelayanan keimigrasian adalah bagian bentuk pelayanan publik yakni memiliki tingkat kompleksitas tinggi, khususnya dalam proses pengurusan paspor yang melibatkan berbagai persyaratan administratif. Kompleksitas ini seringkali menimbulkan kendala bagi masyarakat dalam memahami

³ The Role et al., "PERAN KOMUNIKASI," 2024.

⁴ Dimas Ramdhan Aryono, Fatih Ridho Wijaya, and Mobyarta Arsa Pratama, "Kajian Kebijakan Keimigrasian Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi" 6 (2023): 145–53.

prosedur yang berlaku. Permasalahan dalam pelayanan keimigrasian masih terlihat pada ketidakefisienan sistem serta kebijakan yang belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.⁵ Kondisi tersebut menunjukkan layanan keimigrasian perlu terus ditingkatkan agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan mengurangi kebingungan masyarakat yaitu pengguna layanan.

Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar merupakan kantor imigrasi yang tidak memiliki fungsi sebagai Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) sehingga tidak melayani pemeriksaan lintas batas negara, melainkan berfokus pada pelayanan administrasi keimigrasian bagi masyarakat seperti penerbitan paspor, izin tinggal, dan dokumen keimigrasian lainnya. Lembaga penyelenggara layanan masyarakat ini menunjukkan kinerja positif dibidang keimigrasian. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah penerbitan paspor setiap tahunnya yang menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap layanan tersebut. Sepanjang tahun 2025, tercatat lebih dari 32.000 paspor berhasil diterbitkan oleh Lembaga Imigrasi Blitar guna mendorong kemajuan standar penyelenggara layanan. Tidak hanya itu, Kantor Imigrasi Blitar juga berhasil meraih penghargaan sebagai juara ketiga dalam ajang Anugerah Humas Imigrasi Indonesia 2025 sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja kehumasan dan pelayanan publik⁶. Pencapaian tersebut

⁵ Aryono, D. R., Wijaya, F. R., & Pratama, M. A. (2022). *Kajian kebijakan keimigrasian upaya peningkatan layanan paspor di kantor imigrasi*. Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 6(1).

⁶ Blitar Kawentar, "Imigrasi Blitar Sabet Prestasi Anugerah Humas Imigrasi Indonesia.," 2025.

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mendapatkan pengakuan secara nasional. Selain itu, pemberitaan dari Radio Republik Indonesia menyebutkan bahwa pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Blitar dinilai cepat dan responsif oleh masyarakat, dengan demikian mendorong tumbuhnya kepercayaan masyarakat atas mutu layanan tersedia. Dalam konteks pelayanan paspor berbasis kuota yang diterapkan secara nasional oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, kondisi ini mendorong masyarakat dari luar daerah untuk mencari alternatif lokasi pelayanan yang masih tersedia, dan Kantor Imigrasi Blitar menjadi salah satu pilihan dianggap berhasil menyelenggarakan layanan secara optimal dan tepat sasaran.

Kepercayaan khalayak terhadap Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dipengaruhi standar layanan beserta pengalaman dirasakan selama proses. Kepuasan masyarakat bukan tidak semata ditentukan dari hasil akhir layanan, melainkan pengalaman selama rangkaian tahapan layanan berlangsung. Proses pelayanan cepat, responsif, dan mudah diakses menjadi faktor utama yang mendorong terbentuknya pandangan baik atas lembaga penyelenggara layanan. Sejalan dengan temuan kajian mengemukakan menunjukan kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, sehingga semakin baik pelayanan diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat⁷. Kepuasan warga terbentuk dari cara layanan keimigrasian dijalankan secara

⁷ Akhyar, "Kualitas Layanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat," *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi* 6, no. 2 (2023): 103–113

langsung kepada pemohon. Proses pelayanan melibatkan berbagai tahapan administrasi menuntut adanya kejelasan informasi serta keterjangkauan layanan bagi khalayak umum. Hasil kajian lainnya menegaskan aspek kecepatan layanan, kemudahan prosedur, dan kejelasan informasi menjadi bagian penting berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan paspor⁸. Hal menunjukkan kualitas layanan ditinjau melalui hasil serta proses layanan dirasakan masyarakat.

Meskipun Lembaga Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar membuktikan beragam capaian positif layanan publik, seperti peningkatan jumlah penerbitan paspor serta peran penghargaan di tingkat nasional, terdapat temuan menunjukkan kondisi belum sepenuhnya konsisten. Beberapa hasil penelitian dan laporan sebelumnya menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Imigrasi Blitar masih mengalami ketidakstabilan dan memerlukan perbaikan aspek layanan tertentu. Di sisi lain, terdapat pula temuan menunjukkan kecenderungan nilai kepuasan masyarakat meningkat dari waktu ke waktu. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan kondisi kepuasan masyarakat belum tergambarkan secara utuh dan masih memerlukan pengukuran lebih objektif. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya masih berfokus pada aspek efektivitas layanan serta data kepuasan bersumber dari instansi, sehingga belum sepenuhnya

⁸ Wiryani, D. A., Supriyono, S., & Sutono, S. (2025). *Pengaruh kualitas layanan dan tarif paspor pada kepuasan pemohon dengan pengalaman pemohon yaitu variabel intervening*. Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ), 6(5), 4380–4397.

menggambarkan pengalaman langsung masyarakat yaitu pengguna layanan. Penelitian memanfaatkan pendekatan kuantitatif melalui data primer dari masyarakat guna menggambarkan keakuratan dan terukur mengenai tingkat kepuasan layanan Lembaga Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Hasil penelitian berpeluang sebagai acuan pembenahan mendukung mutu pelayanan imigrasi.

1.2 Masalah Dan Batasan Penelitian

Layanan keimigrasian adalah wujud layanan publik dengan peranan vital untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, khususnya terkait dokumen perjalanan. Lembaga Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar merupakan penyedia layanan menunjukkan kinerja cukup baik melalui berbagai capaian diraih. Namun, pelaksanaannya masih ditemukan adanya permasalahan terkait pada tingkat kepuasan masyarakat. Hal terlihat dari hasil pengukuran kepuasan belum menunjukkan kondisi konsisten dari waktu ke waktu. Selain itu, kajian dilakukan sebelumnya belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman langsung masyarakat yaitu pengguna layanan, sehingga membutuhkan studi lanjutan guna menggambarkan secara akurat dan terukur. Adapun penelitian dibatasi:

1. Penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar tidak mencakup kantor imigrasi daerah lain.
2. Objek penelitian dibatasi pada layanan pengurusan paspor sebagai wujud layanan publik di bidang keimigrasian.

3. Penelitian fokus pada tingkat kepuasan masyarakat layanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
4. Responden mencakup masyarakat yang pernah melakukan layanan pengurusan paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
5. Pendekatan kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner digunakan untuk menghimpun data.
6. Penelitian tidak mengkaji secara mendalam terkait kebijakan internal instansi atau faktor pribadi responden di luar pengalaman layanan dirasakan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tingkat Layanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Tingkat Layanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
2. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Imigrasi Kls II Non TPI Blitar memiliki beberapa kegunaan, dilihat dari sudut sosial, akademik, serta praktis, dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Sosial

Penelitian berkontribusi pada pemahaman bagaimana persepsi dan penilaian masyarakat pada layanan publik, khususnya di bidang keimigrasian. Melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan paspor, penelitian dapat dilihat melalui:

- a) Menjadi gambaran kondisi nyata pelayanan publik dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b) Meningkatkan kesadaran masyarakat pada pentingnya kualitas layanan publik serta hak masyarakat dalam memperoleh layanan baik.
- c) Mendorong partisipasi masyarakat memberikan penilaian dan masukan pada pelayanan public sebagai bentuk kontrol sosial.

Hasil penelitian dapat memperkaya wawasan masyarakat terkait standar layanan diterima, sehingga dapat membentuk sikap lebih kritis dan objektif menilai kinerja instansi pemerintah.

2. Akademik

Dari sisi akademik, penelitian berkontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi, khususnya kajian komunikasi layanan publik dan kepuasan masyarakat. Secara khusus penelitian dapat dilihat:

- a) Menjadi referensi empiris terkait pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pada layanan keimigrasian dengan pendekatan kuantitatif.
- b) Memberikan kontribusi pengembangan penelitian kuantitatif mengkaji tentang kualitas layanan publik sesuai perbedaan harapan dan persepsi masyarakat.
- c) Melandasi penelitian mendatang dengan topik terkait.

Penelitian memperluas literatur pelayanan publik di Indonesia, khususnya terkait pada pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Praktis

Penelitian bermanfaat bagi beragam pihak, diantaranya:

- a) Bagi Lembaga terkait, khususnya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, sebagai bahan evaluasi upaya mendorong kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- b) Memberikan masukan perbaikan dari aspek pelayanan, seperti kecepatan, kejelasan informasi, ketepatan prosedur, dan keramahan petugas.
- c) Berperan sebagai pertimbangan penentu kebijakan guna memajukan mutu layanan masyarakat secara berkesinambungan.

Penelitian dapat membantu instansi mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dicapai guna memberikan pelayanan dengan optimal bagi masyarakat.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian berfokus pada Kualitas Layanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Imigrasi Kls II Non TPI Blitar. Fokus utama penelitian adalah menganalisis masyarakat menilai kualitas pelayanan diberikan petugas berdasarkan pengalaman selama proses layanan berlangsung.

1. Objek Penelitian

- a) Masyarakat sedang atau selesai melakukan layanan pengurusan paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

- b) Layanan publik keimigrasian, khususnya layanan pengurusan paspor yaitu sebagai objek utama pengukuran mutu pelayanan.
- c) Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yaitu lokasi penelitian dan tempat pengambilan data secara langsung (*on-site*).

2. Aspek di Analisis

- a) Standar penyelenggaraan layanan public Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yang diukur menggunakan Gap Model of Service Quality (SERVQUAL) yaitu *knowledge gap, policy gap, delivery gap, communication gap, customer gap*.
- b) Tingkat kepuasan masyarakat mengenai layanan pengurusan paspor diukur berdasarkan pengalaman langsung selama proses layanan berlangsung berdasarkan aspek komunikasi layanan pendekatan Uncertainty Reduction Theory (URT).

3. Batasan Teknis

- a) Data diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- b) Penelitian tidak menerapkan wawancara mendalam Bersama pihak internal instansi atau analisis kebijakan organisasi.

- c) Penelitian hanya mengukur persepsi masyarakat pada saat atau se menerima layanan (cross-sectional).
- d) Fokus penelitian dibatasi pada pengalaman layanan paspor dan tidak mencakup jenis layanan keimigrasian lainnya.

1.7 Variabel Penelitian

Gap Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melalui perbandingan harapan masyarakat dan layanan diterima. Pengukuran mencakup lima dimensi, yaitu *knowledge gap*, *policy gap*, *delivery gap*, *communication gap*, dan *customer gap*. Kelima jenis gap tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana kesesuaian standar layanan diharapkan dengan layanan benar-benar dirasakan masyarakat proses pengurusan paspor.

Sedangkan variabel terikat (dependen) mencakup tingkat kepuasan dilihat dari hasil akhir layanan dan pengalaman komunikasi selama proses pelayanan. Karena itu, kepuasan masyarakat juga dikaji memanfaatkan perspektif Uncertainty Reduction Theory (URT) menekankan pada proses pengurangan ketidakpastian melalui komunikasi petugas dan masyarakat. Aspek digunakan penelitian meliputi *verbal communication*, *nonverbal warmth*, *information seeking*, *self-disclosure*, *shared networks*, dan *communication satisfaction*. Aspek tersebut digunakan untuk melihat bagaimana proses komunikasi layanan dapat memengaruhi tingkat

kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain penelitian bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan Gap Model SERVQUAL pada tingkat kepuasan masyarakat dengan mempertimbangkan aspek komunikasi layanan berdasarkan Uncertainty Reduction Theory (URT) Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

1.8 Sistematika Penulisan

1. Bagian Awal Skripsi

Komponen meliputi lembar sampul, judul, persetujuan, pengesahan, pernyataan keaslian, motto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, serta daftar lampiran menjadi komponen tugas akhir.

2. Bagian Utama Skripsi

BAB I: PENDAHULUAN

Memaparkan penjelasan umum perihal latar belakang masalah yaitu dasar penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan variabel kajian, serta alur penulisan guna menggambarkan konteks, arah, serta urgensi penelitian dilakukan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Memaparkan kajian teori melandasi penelitian meliputi konsep layanan publik, kualitas layanan berdasarkan Gap Model SERVQUAL, serta teori komunikasi layanan mendukung perspektif Uncertainty Reduction Theory (URT). Disamping itu, memuat penelitian terdahulu relevan guna memperkuat dasar penelitian, beserta alur penelitian menggambarkan hubungan variabel penelitian. Apabila diperlukan, dapat dirumuskan hipotesis penelitian akan diuji secara kuantitatif.

BAB III: METODE PENELITIAN

Memaparkan rancangan meliputi tempat dan waktu penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik sampling, hingga proses pengumpulan data melalui kuesioner. Tahapan analisis data diuraikan melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menampilkan hasil penelitian serta pengolahan dan interpretasi data diperoleh dari kuesioner. Pembahasan pada keterkaitan Gap Model SERVQUAL dan *Uncertainty Reduction Theory*

(URT) untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat pada layanan diberikan.

BAB V PENUTUP

Berisi ringkasan hasil berdasarkan temuan analisis data yang menjawab rumusan masalah. Selain itu, terdapat rekomendasi bagi instansi terkait atau penelitian berikutnya guna mendukung peningkatan mutu pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar

3. Bagian Akhir Skripsi

Bagian berisi daftar rujukan, lampiran, dan daftar riwayat hidup.