

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas penyelenggaraan pemerintahan suatu negara. Kemajuan pesat dalam teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah, terutama di negara-negara demokratis seperti Indonesia (Farida & Lestari, 2021). Dalam perkembangan ini, birokrasi dituntut untuk lebih responsif, transparan, dan efisien dalam melayani masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan administrasi, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah mampu menyediakan layanan yang inklusif, adil, dan berfokus pada kepuasan masyarakat (Sopamena, 2024). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam agenda reformasi birokrasi nasional untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Ishak, 2022). Era globalisasi dan transformasi digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. Masyarakat kini mengharapkan layanan yang mudah diakses, sederhana, tidak berbelit-belit, serta memanfaatkan teknologi secara optimal. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik diharapkan mampu berinovasi agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks (Latupeirissa et al., 2024). Sejalan dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 (peraturan pemerintah RI, 2014) tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi dianggap sebagai instrumen penting untuk meningkatkan

efisiensi, mempercepat pelayanan, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap birokrasi. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik menjadi bentuk nyata dari adaptasi pemerintah terhadap dinamika global dan perubahan perilaku masyarakat di era digital.

Pada konteks pelayanan keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Karimun memiliki peran strategis sebagai pintu gerbang mobilitas penduduk, baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA). Wilayah kerja kantor ini meliputi Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau. Kabupaten ini terdiri dari 245 pulau, dengan hanya 73 pulau yang berpenghuni dan sisanya tidak berpenghuni. Dengan luas wilayah 7,984 km², dengan luas 1,524 km² di daratan dan 6,460 km² lautan (Pemerintah Kabupaten Karimun, 2022).

Kondisi geografis ini menjadi tantangan tersendiri karena sebagian masyarakat yang tinggal di pulau-pulau terluar seperti Kundur, Moro, Durai, dan Karimun harus menempuh perjalanan laut berjam-jam untuk mengakses layanan keimigrasian di pusat kota. Pada pertengahan tahun 2025, Kabupaten Karimun memiliki 266,009 jiwa penduduk 300 km² (badan Pusat Statistik Kabupaten Karimun, 2025). Persebaran penduduk yang tidak merata ini menimbulkan ketimpangan akses terhadap pelayanan publik, termasuk layanan imigrasi.

Untuk mengatasi hambatan geografis tersebut, Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun meluncurkan inovasi pelayanan berbasis jemput bola yang dikenal dengan nama Sinergi Imigrasi Antar Pulau (SILAU). Inovasi ini merupakan bentuk pelayanan proaktif di mana petugas imigrasi mendatangi langsung masyarakat di pulau-pulau terpencil menggunakan kapal dinas atau transportasi laut

lainnya untuk memberikan layanan keimigrasian, seperti pengurusan paspor, izin tinggal, dan pengambilan data biometrik. Program SILAU bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan publik, meningkatkan pemerataan akses, serta memperkuat kehadiran negara di wilayah perbatasan dan kepulauan. Program ini diharapkan dapat mengatasi tantangan geografis dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat di daerah terpencil perbatasan, dan kepulauan.

Manfaat layanan SILAU, telah memberikan dampak signifikan bagi masyarakat. Masyarakat kepulauan tidak perlu lagi berpergian jauh ke kantor imigrasi, sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi. Selain itu, kehadiran layanan ini memperkuat peran kehadiran negara di wilayah perbatasan yang strategis dan rentan terhadap isu keamanan serta mobilitas antarnegara. Konsep *public service outreach* menekankan pentingnya pelayanan publik yang secara proaktif menjangkau masyarakat yang mengalami hambatan geografis atau struktural dalam mengakses layanan. Pendekatan ini membawa layanan mendekati warga yang tinggal di wilayah terpencil sehingga mereka tetap mendapatkan hak pelayanan publik secara setara (Van Poel et al., 2023).

Tabel 1. 1 Data Mobilitas Keimigrasian di Tanjung Balai Karimun Tahun 2022-2025

Tahun	Paspor Terbit (buah)	WNA Masuk (orang)	WNA Keluar (orang)	WNI Masuk (orang)	WNI Keluar (orang)
2022	17.284	22.969	22.254	103.615	123.966
2023	21.972	50.381	50.486	190.868	182.753
2024	8.309	26.272	27.363	80.876	81.979
2025	6.018	32.005	30.146	90.650	91.670

Sumber: olahan peneliti dari media daring (tvonenews, 2022), (realitamedia, 2023), (batamtoday, 2024), (Indosatunews, 2025).

Data yang terdapat dalam tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah penerbitan paspor, kedatangan dan keberangkatan WNA, serta mobilitas WNI keluar dan masuk kawasan Kabupaten Karimun cukup tinggi setiap tahunnya. Tingginya aktivitas ini mencerminkan bahwa daerah ini memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang sangat aktif, baik untuk tujuan perjalanan internasional, perdagangan, maupun kegiatan lintas batas lainnya. Situasi ini menjadikan kebutuhan akan layanan keimigrasian yang cepat, mudah, dan dapat diakses langsung sebagai sesuatu yang sangat penting. Karena itu, keberadaan inovasi SILAU sangat relevan karena dapat mendekatkan layanan kepada masyarakat, mengurangi antrean di kantor imigrasi, serta memperlancar proses administratif keimigrasian di wilayah dengan arus mobilitas yang dinamis.

Meskipun layanan SILAU telah berjalan selama beberapa tahun, dinamika pelaksanaannya menunjukkan bahwa proses inovasi ini tidak berlangsung secara linear. Berbagai kendala seperti Keterbatasan sumber daya manusia (SDM)

menyebabkan pegawai harus melaksanakan pekerjaan rangkap diluar tugas pokoknya, selain itu kondisi geografis wilayah kepulauan yang dipisahkan oleh lautan serta dipengaruhi oleh faktor cuaca ekstrem turut menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan, kondisi ini berpotensi mempengaruhi optimalisasi inovasi SILAU serta berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara eksternal, inovasi layanan SILAU telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu, biaya, dan kemudahan akses pelayanan. Namun demikian, dari perspektif internal organisasi, implementasi inovasi ini juga membawa perubahan terhadap sistem kerja pegawai. Pelaksanaan layanan yang dilakukan secara mobile, tuntutan mobilitas tinggi, serta keterbatasan sumber daya manusia dan kondisi geografis yang menantang dapat mempengaruhi kondisi kerja pegawai, baik dari segi beban kerja, kenyamanan kerja, maupun efektivitas pelaksanaan tugas (Tanimoto et al., 2022).

Kondisi kerja yang muncul setelah diterapkan inovasi layanan SILAU perlu mendapat perhatian karena kondisi kerja berperan sebagai salah satu faktor yang menentukan kepuasan pegawai. Kondisi kerja yang kondusif, sistem kerja yang tertata dengan baik, serta pembagian kerja yang proporsional dapat meningkatkan kepuasan pegawai dalam menjalankan tugasnya (Sadikin et al., 2025). Sebaliknya, apabila pelaksanaan inovasi menyebabkan peningkatan kerja yang memadai, maka kondisi tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan pegawai.

Selain itu, inovasi pelayanan juga dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan pegawai. Inovasi yang mampu mempermudah pekerjaan, meningkatkan efisiensi, serta menciptakan sistem kerja yang lebih terorganisasi dapat mendorong meningkatnya kepuasan pegawai. Meski demikian, hubungan tersebut tidak selalu berlangsung secara langsung karena dapat dipengaruhi oleh kondisi kerja sebagai variabel mediasi. Oleh sebab itu kondisi kerja menjadi faktor yang berperan dalam menjelaskan mekanisme pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan pegawai.

Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saputri & Dwirianto, 2024) berjudul Pengaruh Kepemimpinan Autentik dan Perilaku Inovatif terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTDP) menunjukkan bahwa perilaku inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai, semakin tinggi perilaku inovatif yang diterapkan dalam organisasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja pegawai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi merupakan salah satu faktor yang mampu meningkatkan kepuasan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Maryanti et al., 2025) Peran Keterlibatan Kerja dalam Memediasi Pengaruh Lingkungan Kerja, Manajemen Talenta, dan Perilaku Inovatif terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. Menunjukkan bahwa lingkungan kerja, manajemen talenta, dan perilaku inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, selain itu keterlibatan kerja terbukti mampu memediasi hubungan antara ketiga variabel tersebut dengan kepuasan kerja, sehingga peningkatan keterlibatan pegawai memperkuat pengaruh faktor organisasi terhadap kepuasan kerja.

Penelitian lain, (Nur Taziatul Arofah et al., 2025), menganalisis pengaruh inovasi pelayanan digital melalui aplikasi Smart ASN terhadap Kepuasan Aparatur Sipil Negara dalam pengurusan administrasi kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pengurusan administrasi kepegawaian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ASN. Kemudahan akses, efisiensi waktu, transparansi proses yang menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pegawai.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai. Selain itu, faktor organisasi seperti kondisi kerja, dan keterlibatan kerja turut berperan dalam memperkuat hubungan tersebut. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh inovasi layanan Sinergi Imigrasi Antar Pulau (SILAU) terhadap kepuasan pegawai melalui kondisi kerja pada instansi keimigrasian masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis peran kondisi kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara inovasi layanan SILAU dan kepuasan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Karimun.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan Sinergi Imigrasi Antar Pulau (SILAU) terhadap kepuasan pegawai melalui perubahan kondisi kerja di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan kausal antara inovasi layanan, perubahan

kondisi kerja, dan kepuasan pegawai. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai peran perubahan kondisi kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara inovasi layanan SILAU dan kepuasan pegawai, serta menjadi masukan bagi pengembangan inovasi pelayanan publik di lingkungan keimigrasian.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Inovasi layanan SILAU berpengaruh terhadap kondisi kerja pada kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Karimun?
2. Apakah kondisi kerja berpengaruh terhadap kepuasan pegawai pada kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Karimun?
3. Apakah Inovasi Layanan SILAU berpengaruh terhadap kepuasan pegawai pada kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Karimun?
4. Apakah kondisi kerja memediasi pengaruh inovasi Layanan SILAU terhadap kepuasan pegawai pada kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Karimun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan SILAU terhadap kondisi kerja pegawai pada kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui pengaruh kondisi kerja terhadap kepuasan pegawai pada kantor imigrasi kelas II Kabupaten Karimun.
3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan SILAU terhadap kepuasan pegawai pada kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Karimun.
4. Untuk mengetahui peran kondisi kerja dalam memediasi pengaruh inovasi layanan SILAU terhadap kepuasan pegawai pada kantor imigrasi kelas II Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, kondisi kerja, dan kepuasan pegawai dalam organisasi sektor publik. Sehingga dapat menjadi referensi yang relevan mengenai inovasi layanan SILAU, kondisi kerja dan kepuasan pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu

1. Bagi Kantor Imigrasi kelas II Kabupaten Karimun

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan inovasi layanan SILAU, terutama untuk mengetahui sejauh mana inovasi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pegawai. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam perbaikan dan pengembangan layanan agar lebih efektif, efisien..

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang membahas inovasi pelayanan publik, kondisi kerja, dan kepuasan pegawai terutama bagi lingkungan pemerintah.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai isi proposal penelitian secara menyeluruh. sehingga pembaca dapat memahami alur pembahasan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan memuat uraian mengenai latarbelakang yang mendasari pentingnya penelitian dilakukan. bab ini menjelaskan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Pada bagian dipaparkan fokus penelitian, yaitu pengaruh inovasi layanan SILAU terhadap kepuasan pegawai dengan kondisi kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Bab II menyajikan berbagai teori yang menjadi landasan dalam penelitian. Pada bab ini meliputi teori mengenai inovasi layanan, kondisi kerja, dan kepuasan

pegawai yang relevan dengan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat penelitian terdahulu sebagai refrens, kerangka pemikiran yang menjelaskan perbandingan dan pendukung penelitian, kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar variabel penelitian, konsep operasional, serta hipotesis penelitian yang akan diuji.

Bab III metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Pembahasan meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi serta waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta mediasi menggunakan bootstraping..

Bab IV menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari proses pengumpulan dan pengolahan data. Dijelaskan gambaran umum mengenai kantor imigrasi sebagai lokasi penelitian, karakteristik responden, serta hasil penyebaran kuesioner. Memaparkan hasil data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang menghubungkan temuan peneliti dengan teori yang digunakan serta penelitian terdahulu yang relevan.

Bab V Penutup yang berisi kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian. Selain itu, pada bab ini juga memuat saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kantor imigrasi kelas II kabupaten karimun. Serta peningkatan kepuasan pegawai melalui kondisi kerja yang lebih baik.