

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar seluruh warga penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik di Indonesia memiliki peranan penting pada kehidupan ekonomi, sosial dan politik, pelayanan juga merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi, sosial dan politik, akan tetapi kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan dikarenakan secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Sinambela,2006:4). Sebuah birokrasi dituntut harus dapat melayani masyarakat

dengan baik. Dapat kita ketahui bahwa birokrasi yang ada di Indonesia sekarang ini masih banyak kekurangan dalam menjalankan tugas sebagai abdi masyarakat. Dimana masyarakat tidak dapat merasakan pelayanan yang semestinya mereka dapatkan dan untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik harus adanya reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik. Ini semata-mata dilakukan agar dapat menimbulkan citra birokrasi yang serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yang kemudian disempurnakan menjadi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam buku Ratminto dan Winarsih (18:2005) mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai berikut: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia

kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar seluruh warga penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik di Indonesia memiliki peranan penting pada kehidupan ekonomi, sosial dan politik, pelayanan juga merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat. Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi, sosial dan politik, akan tetapi kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut.

Berada dibawah kendali Direktorat Jenderal Imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting.

Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada calon pengguna jasa yang disini ialah masyarakat Kota Tanjungpinang dalam proses pengurusan paspor. Dikarenakan Setiap warga Negara Indonesia berhak atas kepemilikan paspor dimana banyak masyarakat yang berpergian ke negara tersebut dengan berbagai tujuan seperti berlibur atau memperoleh tindak medis, dan tidak sedikit pula masyarakat mencari nafkah atau mata pencaharian di luar negeri ini menyebabkan banyaknya permohonan paspor yang diajukan di setiap daerah khususnya di Kota Tanjungpinang.

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Paspor 2019-2021

No	Bulan	2019	2020	2021
1	Januari	2087	1018	1510
2	Februari	1333	925	1411
3	Maret	1431	464	1259
4	April	1514	0	976
5	Mei	1346	6	889
6	Juni	1199	205	787
7	Juli	1984	274	794
8	Agustus	1635	157	698

9	September	1472	90	1029
10	Oktober	1666	120	1007
11	November	714	135	821
12	Desember	686	76	620
Jumlah		17067	3460	11800

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga di perjelas di dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya, kritis dan berani melakukan

control terhadap apa yang dilakukan pemerintah. birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan apa adanya serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang merupakan instansi pemerintahan yang memiliki fungsi memberi pelayanan terhadap masyarakat.

Pentingnya meneliti pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

Pada kenyataannya dalam pelaksanaan dari pelayanan paspor di Kantor imigrasi Kelas I Tanjungpinang sudah dipermudahkan fasilitas oleh kantor imigrasi tetapi masih terdapat terkendala yang dialami oleh masyarakat Tanjungpinang, serta pelayanan yang didapat oleh masyarakat kota Tanjungpinang masih belum memuaskan dimana untuk mendapatkan kuota antrian lama dikarenakan kuota selalu penuh dan kuota antrian dibatasi oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Sistem Online yang disediakan

mengalami gangguan jaringan sehingga waktu dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan aturan SOP hal tersebut berdampak tidak baik bagi kantor yang bersifat pelayanan. Hal ini masuk kedalam indikator pelayanan Zeithaml (dalam Hardiansyah,2011:52), yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi terkait serta penampilan karyawan. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan) serta penampilan pegawainya, yang mana hal ini masuk dalam kriteria Kemudahan Akses Pelanggan dalam Permohonan Pelayanan.

Dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Pasal 2 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa permohonan paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia di wilayah Indonesia dan di Luar wilayah Indonesia dan Paspor biasa terdiri atas Paspor biasa Elektronik dan Paspor biasa Non Elektronik. Paspor biasa Elektronik diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian disertai dengan melampirkan kelengkapan dokumen persyaratan.

Sedangkan menurut Pasal 3 dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor disebutkan bahwa Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara manual dan elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun

2013 tentang Peraturan Pelaksanaan UU No.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

Dalam pembuatan paspor persyaratan permohonan paspor terdiri dari: Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan atau Buku Nikah, Ijazah atau Surat Baptis, dan Paspor lama bagi yang telah memiliki paspor. Masa berlaku Paspor biasa paling lama 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan. Salah satu fungsi pelayanan yaitu mempermudah urusan publik, tetapi masih terdapat keluhan masalah dalam pelayanan seperti yang dikutip dari media online yaitu: mempersulit persyaratan pembuatan paspor “Kartu Tanda Penduduk yg masih berlaku, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan atau Buku Nikah, Ijazah atau Surat Baptis, dan materai 4 hal yang tertera semua diweb imigrasi maupun aplikasi tapi kenapa di kantor imigrasi membuat peraturan verbal yang mempersulit masyarakat dalam membuat paspor? Hal ini merugikan saya sebagai salah satu pembuat paspor yang harus mengantri lama, namun tidak mendapatkan hasil apa-apa karena setiba dikantor imigrasi petugas memberikan aturan tambahan yang tidak saya bawa ketika mendatangi kantor imigrasi sesuai dengan tanggal dan barcode yang saya terima. Apakah harus melalui calo baru urusan seperti ini dipermudah?”(lapor.go.id). Dalam hal tersebut tidak sesuai dalam persyaratan yang tertera. Ini masuk kedalam indikator pelayanan Zeithaml (dalam Hardiansyah,2011:52), yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi terkait serta penampilan karyawan. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan) serta

penampilan pegawainya, yang mana hal ini masuk dalam kriteria Kemudahan dalam Proses Pelayanan.

Pelayanan paspor bisa melalui online dan offline, dalam pelayanan pembuatan paspor secara offline masyarakat langsung datang untuk mengambil nomor antrian untuk pembuatan paspornya sedangkan pelayanan online bisa melalui Apapo (Aplikasi pendaftaran antrian paspor online), IVA (Immigration Virtual Assistant), dan Antrian Horuz. Mekanisme dalam proses pembuatan paspor online yaitu, Pemohon mendaftar di <https://antrian.imigrasi.go.id/Layanan> atau aplikasi Antrian Paspor bagi pengguna smartphone berbasis android yang dapat diunduh di playstore untuk pendaftaran jadwal kedatangan→Registrasi Ulang di Kanim→Proses Pengambilan Foto, Sidik Jaridan Wawancara→Pembayaran Paspor→ Pencetakan dan Verifikasi→Pengambilan Paspor. Biaya pembuatan paspor sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Paspor biasa 48 halaman biaya yang dikeluarkan sebesar Rp 350.000,-.

Menurut salah satu masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi I Tanjungpinang mengatakan “saya mengajukan perpanjangan paspor di Kantor Imigrasi Tanjungpinang berkas sudah masuk dan sudah dilakukan foto dan wawancara, dihari itu juga saya melakukan pembayaran, namun sudah 3 kali datang selama 2 minggu terakhir paspor saya belum juga selesai, sedangkan saya sangat butuh sekali paspor tersebut” (lapor.go.id).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang berkesinambungan seiring dengan perkembangan teknologi informasi memerlukan penerapan sistem elektronik guna memberikan jaminan kepastian dan kemudahan penerbitan SPRI, dalam Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-891.GR.01.01 Tahun 2008 Bab VII nomor 2 “ Waktu penyelesaian permohonan SPRI paling lama 4 (empat) hari kerja setelah proses wawancara”. Pelayanan pembuatan paspor seharusnya sesuai dengan Standar Operasional Kerja, tetapi pada kenyataannya masih memakan waktu dalam pelaksanaannya sehingga belum sesuai dengan aturan SOP. Dalam hal ini masuk kedalam indikator pelayanan Zeithaml (dalam Hardiansyah,2011:52), yaitu Jaminan (Assurance) yang artinya kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan agar pengguna layanan dapat merasa aman dan percaya seperti mencakup kemampuan kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki aparatur dan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan yang mana hal ini masuk dalam kriteria Jaminan Waktu dalam Pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan waktu dan kemudahan akses permohonan pelayanan adalah salah satu komponen dalam penentuan kepercayaan dan keberhasilan dalam satu pelayanan, yang dapat menentukan kepuasan dan kualitas dari pelaksanaan pelayanan paspor imigrasi di kota tanjungpinang. (lapor.go.id), maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang

“Analisis Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi I Tanjungpinang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi I Tanjungpinang kepada Pemohon Pembuat Paspor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan Pembuatan Paspor yang diberikan oleh Kantor Imigrasi I Tanjungpinang kepada Pemohon Pembuat Paspor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan dari segi teoritis dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penambahan ilmu pengetahuan dalam pelayanan pembuatan paspor.

1.4.2 Manfaat Praktis

Kegunaan dari segi praktis dalam penelitian ini yaitu sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai pelayanan pembuatan paspor.

