

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah mampu menciptakan ataupun memberikan pelayanan berkualitas dan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat dilakukan dengan membudayakan konsep akuntabilitas publik (Zaenal & dkk, 2016:220). Untuk mendukung proses akuntabilitas, perlu adanya seperangkat instrument berupa standar kinerja dan standar evaluasi yang menjadi tolak ukur penilaian yang wajib terhadap kinerja pada masing-masing unit organisasi dan pegawai (Sinambela, 2012:178). Dengan demikian akuntabilitas dapat dinyatakan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Oleh sebab itu, para pegawai dalam lembaga pemerintahan harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik, diantaranya mencakup perilaku, sikap, tindakan kerja, dan berbagai keputusan yang dibuat dalam rangka menjalankan tugas dan kewajibannya. Sebagai penyelenggara pemerintahan harus

tanggap terhadap perkembangan yang terjadi pada semua aspek kehidupan baik ekonomi, sosial, budaya, politik maupun ketertiban serta mampu mengendalikan membimbing, dan mengarahkan seluruh dimensi kehidupan masyarakat (Enceng & suryarama, 2014:8.2). Untuk mewujudkan semua itu diperlukan aparatur pemerintahan yang profesional, mandiri, dan tidak terikat dalam kekuatan sosial politik manapun (netral) dalam melaksanakan dan menyelesaikan suatu pekerjaan.

Salah satu bentuk kinerja aparatur sipil negara dapat dilihat pada Kantor Imigrasi Kelas I Batam yang mempunyai tugas dalam menerbitkan Paspor kepada Warga Negara Indonesia (WNI) yang ingin pergi keluar negeri. Kantor Imigrasi Kelas I Batam sebagai institusi pelaksana teknis dari Direktorat Jendral Imigrasi Departemen Hukum dan HAM merupakan lembaga birokrasi yang mempunyai tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain: memberikan pelayanan sekaligus pengawasan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) seperti penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), VISA, Izin Tinggal Orang Asing, dan Pas Lintas Batas (PLB).

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, pada pasal 8 dikatakan bahwa setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Dengan demikian setiap Warga Negara Indonesia (WNI) apabila ingin melakukan perjalanan keluar negeri dengan alasan apapun harus memiliki paspor. Adapun prosedur pengurusan paspor adalah formulir diisi dengan melampirkan foto copy KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Ijazah.

Tujuan instansi pemerintahan dapat dicapai apabila mampu mengelola, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai memegang peranan yang menentukan hidup matinya suatu organisasi. Pemerintahan semata-mata tergantung pada manusia, karena pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi pemerintahan.

Tabel 1.1 Komposisi Data Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam Per Januari 2018

Bagian/Bidang	Pejabat Imigrasi	Tata Usaha	Total Jumlah
Tata Usaha	2	20	22
Lalintaskim	22	31	53
Infokim	2	5	7
Wasdakim	7	9	16
Jumlah di Kantor	33	65	98
Darinsuk			
Citra Tritunas	9	10	19
Nongsa Pura	2	3	5
Batu Ampar	1	2	3
Sekupang	5	10	15
Marina Teluk Senimba	1	3	4
Batam Center	6	18	24
Hang Nadim	1	2	3
Jumlah di TPI	25	48	73
Struktural	15	2	17
Jumlah Pegawai	188		

Sumber: Dokumen Dinas Imigrasi Kota Batam Tahun 2018

Tabel 1.2 Komposisi Berdasarkan Golongan

Golongan II	II/a	II/b	II/c	II/d	Jumlah
	0	10	24	15	49
Golongan III	III/a	III/b	III/c	III/d	-
	63	49	16	9	137
Golongan IV	IV/a	IV/b	IV/c	-	-
	1	0	1	-	2

Sumber: Dokumen Dinas Imigrasi Kota Batam Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kota Batam berjumlah sebanyak 188 pegawai yang terdiri dari pegawai bidang Tata Usaha sebanyak 22 pegawai, Lalintuskim 53 pegawai, Infokim 7 pegawai, dan Wasdakim berjumlah 16 pegawai, dan bagian tempat pemeriksaan imigrasi (TPI) sebanyak 73 pegawai dan 17 pegawai sebagai pejabat struktural. Berdasarkan golongan jumlah pegawai yang ada di kantor imigrasi yaitu golongan II berjumlah 49 pegawai, golongan III 137 pegawai serta 2 pegawai golongan IV. Dengan jumlah pegawai yang ada maka dibutuhkan pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik, karena hal itu merupakan elemen terpenting dalam sebuah organisasi. Dengan demikian setiap instansi dituntut harus dapat bekerja secara efektif dan efisien serta produktif.

Sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, maka diperlukan Pegawai Negeri yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

Dengan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan Negara yang baik itu, maka pemerintah mengeluarkan legalitas hukum untuk mengatur kinerja para pegawai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

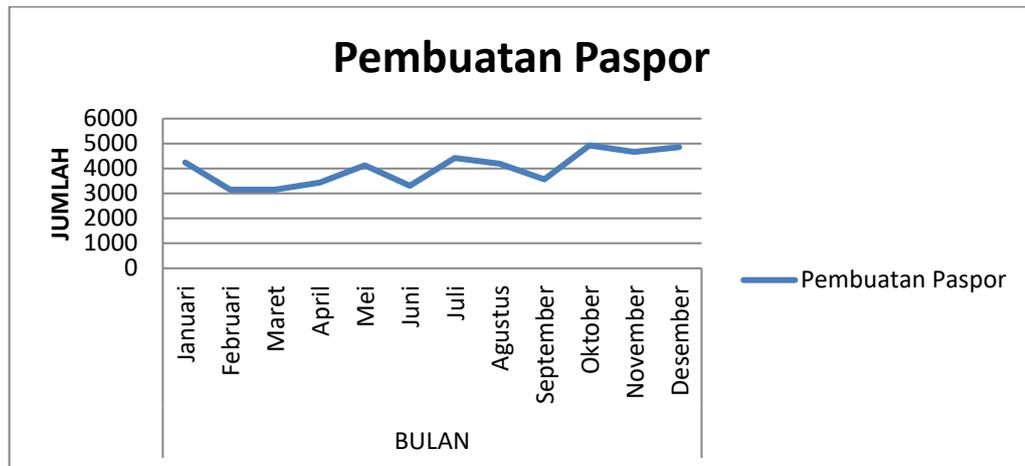
bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip merit dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara. Dengan Lahirnya undang-undang tentang pelayanan publik ini sendiri diharapkan bisa menjadi pedoman bagi setiap lembaga Negara yang ada di Indonesia untuk melaksanakan tugas dalam rangka pelayanan publik kepada masyarakat tanpa terkecuali lembaga apapun itu termasuk dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan dapat memperbaiki kembali citra pemerintahan di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun kembali sehingga pemerintah dapat meningkatkan legitimasi yang lebih kuat dimata publik. Salah satu instrument yang dapat dipakai dalam hal ini adalah diperlukan adanya Standar Pelayanan (SP), sehingga hal-hal yang sifatnya mendasar yang menjadi kebutuhan masyarakat akan terpenuhi dengan adanya SP (Puspitosari Hesti, 2012:30).

Standar Pelayanan (SP) merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tolak ukur pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya dari aspek responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Lenvine dalam Zaenal & dkk, 2016:133) .

Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi baik pemerintahan maupun swasta karena kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan suatu organisasi. Karena kinerja yang baik akan mampu memberikan kontribusi yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah jenis pelayanan administratif. Pelayanan administratif didefinisikan sebagai pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pembuatan Paspor merupakan termasuk kedalam kelompok kategori pelayanan administratif.

Dalam era globalisasi ini, mengingat Indonesia memasuki era Masyarakat Ekonomi ASEAN (*Association of South East Asia Nations*) atau dikenal dengan MEA rutinitas masyarakat lebih banyak ke luar negeri baik untuk investasi ataupun melakukan perjalanan wisata. Mengingat Kota Batam sendiri yang merupakan kota yang berada di jalur pelayaran internasional, yang memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia membuat masyarakat Kota Batam berlomba-lomba untuk melakukan pengurusan paspor. Maka dengan tingginya permintaan pengurusan paspor setiap harinya, pemerintah di Kota Batam dituntut untuk membenahi pelayanan. Berikut ini data pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam periode Januari 2017 sampai dengan Desember 2017.



Gambar 1.1 Grafik Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam periode Januari 2017 - Desember 2017.

Sumber: Dinas Imigrasi Kelas I Khusus Kota Batam Tahun 2018

Berdasarkan gambar 1.1 di atas menggambarkan bahwa setiap bulannya kantor Imigrasi Batam mengeluarkan ribuan paspor. Pembuatan paspor paling banyak mencapai angka tertinggi terdapat pada bulan Oktober. Meskipun bulan sebelumnya terjadi pencetakan terendah dari bulan September.

Berkedudukan langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam 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. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam pengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), atau yang lebih dikenal dengan sebutan Paspor.

Paspor Republik Indonesia adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan

antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (Undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian) Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi pemiliknya. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara dan Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Realitas masalah pelayanan dan pengurusan paspor saat ini dapat dilihat dari berbagai aspek. Sama hal yang dialami Kota Batam saat ini, seperti yang disampaikan oleh kepala bidang lalu lintas dan status keimigrasian dalam Batam Pos yang dipublikasikan 11 Mei 2017 mengatakan bahwa kantor imigrasi tengah mengeluarkan tiga kebijakan untuk mencengah antrian paspor yang membludak yaitu dengan membuka Unit Layanan Paspor (ULP), Layanan Antrian Paspor Online dengan aplikasi berbasis android, dan Layanan Antrian Paspor via Aplikasi Whatsapp. Namun belum bisa berjalan optimal karena perlu perencanaan yang matang serta anggaran.

ULP (Unit Layanan Paspor) adalah unit organisasi Direktorat Jenderal Imigrasi yang berfungsi melaksanakan pembuatan paspor baru maupun perpanjangan paspor selain di kantor pusat. ULP untuk Kota Batam sendiri terletak di Harbour Bay Batu Ampar Batam. Layanan Antrian Paspor Online dengan aplikasi berbasis android adalah layanan dengan pembuatan secara online yaitu pemohon mendaftar dengan online. Layanan Antrian Paspor Via aplikasi

Whatsapp, dengan layanan ini pembuatan paspor atau yang ingin memperpanjang paspor bias antre dengan mengirim pesan berformat tertentu ke nomor Whatsapp kantor Imigrasi bersangkutan.

Dalam pelayanan pemberian dan pengurusan paspor yang ada pada saat ini di Kota Batam belum memenuhi syarat pelayanan prima seperti yang diharapkan banyak pihak atau masyarakat. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : terdapat antrian pelayanan yang begitu panjang , prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Seperti Beberapa keluhan yang di sampaikan masyarakat tentang pelayanan yang mereka terima diantaranya:

1. Keluhan yang disampaikan oleh bapak Ridwan Seperti yang dikutip dalam Tribunnews Batam edisi 9 Maret 2017 , bahwa pelayanan pembuatan paspor sudah tidak manusiawi lagi. Ratusan warga Batam rela mengantri sejak dini hari hanya demi mendapatkan nomor antrean pengurusan paspor. Jam tidur yang tersita kadang harus mendapatkan kekecewaan, manakala mereka gagal mendapatkan nomor antrean masuk pengambilan berkas dan mereka pun mengulang antre dari awal lagi, pada keesokan harinya.
2. Pertanyaan ini diungkapkan oleh Bapak Hetdin Manurung, Sesulit apakah mengurus paspor di Batam? Yang dikutip dari Warta Kepri.co.id Menurutnya, masyarakat antri dari pukul 03.00 dini hari untuk mendapatkan kesempatan

pada baris pertama agar dapat memiliki pasport NKRI namun sangat disayangkan, karena pihak Imigrasi Batam tidak profesional menjalankan sistem, yang seharusnya masyarakat mudah mendapatkan dokument pribadi malah makin sulit.

3. Kekecewaan yang dialami oleh warga yang sejak subuh, namun mereka tidak mendapatkan nomor antrian seperti yang dialami ibu Helmi yang dikutip dari Tribunnews Batam, Selasa ,14 Maret 2017 tidak hanya antre sejak subuh tetapi warga tersebut rela hujan-hujan demi mendapatkan nomor antrian.

Penelitian ini jika dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mantiri & Dkk, 2018), yang berjudul “Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Manado Dalam Penerbitan Paspor “dimuat dalam Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi ISSN : 2337 – 5736. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara kantor imigrasi kelas I Manado dalam penerbitan paspor, dengan menggunakan metode kualitatif diharapkan mampu menjawab permasalahan penelitian, hasil menunjukkan bahwa volume pengunjung pembuatan paspor setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan, tercatat dalam data pengeluaran paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado sejak tahun 2015 s/d 2017 telah bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya paspor dan sangat tingginya mobilitas masyarakat yang akan berangkat keluar negeri. Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Manado dapat dikatakan cukup berkualitas dan memenuhi standar kinerja aparatur sipil negara

dalam memberikan pelayanan yang baik dalam kriteria dalam pengukuran kinerja adalah sebagai berikut: Kualitas, Kuantitas, Efektivitas, Komitmen kerja.

Berdasarkan perbandingan dari penelitian sebelumnya, penelitian ini akan berfokus terhadap kinerja pegawai dalam pengurusan paspor di Kota Batam. Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam dengan judul **Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kota Batam**. Hal ini penting untuk dikaji mengingat banyaknya masyarakat setiap bulannya melakukan pengurusan perizinan paspor, ditambah dengan saat ini Indonesia memasuki era Masyarakat Ekonomi ASEAN atau biasa disebut juga dengan MEA.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam.
2. Faktor – faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam.

2. Untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi faktor – faktor yang menghambat dan mendukung Kinerja pegawai di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi masukan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI wilayah Kepulauan Riau, khususnya kantor imigrasi kelas I khusus Batam dalam pelayanan pengurusan paspor. Serta menjadi solusi dalam menyelesaikan masalah yang menjadi penghambat kinerja pegawai di Kantor Imigrasi kelas I Khusus Batam.

2. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan teori pelayanan publik.