

BAB I

PENDAHULUAN

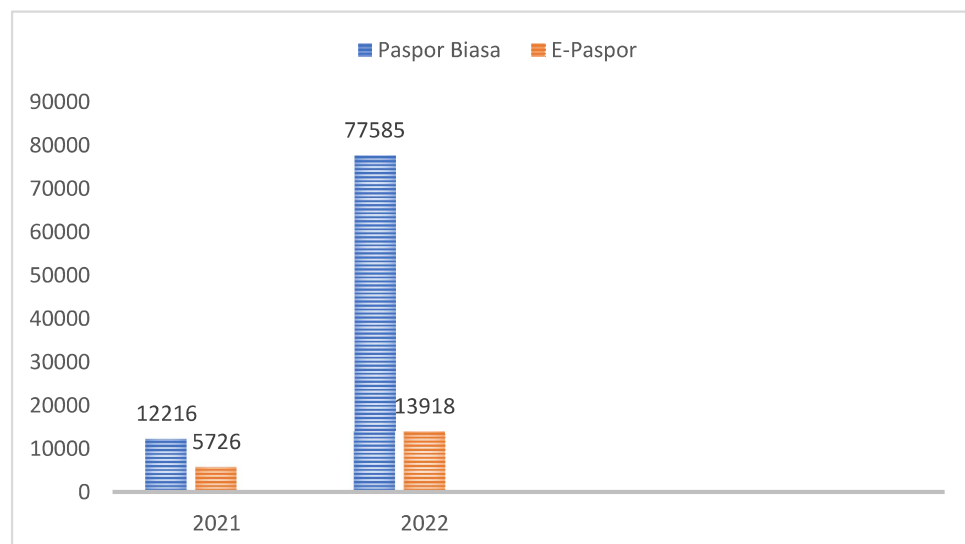
1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum. Pemerintah sebagai pihak yang menyediakan layanan publik, dan masyarakat sebagai pihak yang menerima jasa layanan yang mereka butuhkan, keduanya akan terlibat dalam permintaan layanan publik. Salah satu cara pemerintah menjalankan tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah melalui pelayanan publik. Publik (masyarakat) membentuk negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Pada hakikatnya tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh negara atau dalam hal ini pemerintah (birokrat). Dalam hal ini, kebutuhan yang dimaksud bukanlah sesuatu yang bersifat pribadi, melainkan berbagai kebutuhan yang benar-benar diperlukan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan sebagainya. Dalam memfasilitasi masyarakat, pemerintah menjalankan tuntutan publik untuk melakukan reformasi pada pelayanan publik. Peningkatan ini dilakukan dengan meningkatkan mutu dan kinerja

pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap semua pihak tanpa adanya diskriminasi. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh birokrasi suatu negara. Pelayanan publik akan terpenuhi jika badan publik dapat sepenuhnya memuaskan masyarakat sesuai dengan harapannya.

Salah satu lokasi yang menjadi titik perlintasan perjalanan internasional adalah Kota Batam. Selain dekat dengan jalur laut internasional, Kota Batam juga dekat dengan Singapura dan Malaysia yang menjadikan Batam sebagai kota yang strategis. Tidak heran jika masyarakat berminat untuk memiliki paspor, yang digunakan sebagai dokumen perjalanan, dan merupakan salah satu syarat untuk berpergian ke luar negeri. Kondisi ini dapat ditunjukkan oleh grafik permohonan paspor yang disetujui dalam 2 tahun terakhir sebagai berikut :

Grafik 1.1 Data Penerbitan Paspor Tahun 2021-2022



(Sumber : Laporan Tahunan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam (2021-2022)).

Berdasarkan grafik diatas, terjadi peningkatan pada permohonan paspor dari tahun 2021 sampai dengan 2022. Minat masyarakat untuk dapat memiliki paspor semakin tinggi. Pemerintah tentu berupaya mengatasi peningkatan yang terjadi dengan memberikan pelayanan yang lebih efektif untuk mengatasi banyaknya permintaan dalam permohonan pembuatan paspor bagi masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing, maka Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online. Inovasi terkini yang digunakan untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik adalah aplikasi pendaftaran antrian paspor secara *online*. Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian mendefinisikan paspor sebagai dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk perjalanan internasional (Oktavianti et al., 2023). Oleh karena itu, keberadaan paspor ini sangatlah penting, sama pentingnya dengan identitas warga negara Indonesia selama berada di luar negeri. Jumlah permohonan paspor yang meningkat seiring dengan perkembangan zaman, serta teknologi dan informasi yang juga berkembang dengan pesat, menuntut segala aspek kehidupan menjadi serba digital. Hampir keseluruhan aktivitas manusia melibatkan penggunaan peralatan elektronik, maka tuntutan untuk mentransformasikan sumber daya

manusia menjadi profesional berbasis inovasi memungkinkan terjadinya potensi digitalisasi di sektor publik. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan. Salah satunya dengan menghadirkan suatu inovasi yang biasa dikenal dengan istilah *electronic government* atau biasa disingkat *e-government*. Menurut The World Bank Group, *e-government* adalah Upaya pemerintah dalam pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat (Imania & Haryani, 2018).

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam selalu berupaya untuk meningkatkan serta memperbaiki sistem pelayanan pengurusan paspor pada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan penerbitan aplikasi *Mobile Paspor* atau M-Paspor di Kota Batam yang telah *launching* pada 25 Januari 2022. Dikutip dari Kompas.com, *Mobile Paspor* atau yang biasa disebut dengan M-paspor adalah aplikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Republik Indonesia sebagai layanan permohonan paspor online, baik pengajuan paspor baru maupun penggantian paspor. Hadirnya layanan ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan paspor, masyarakat hanya perlu datang ke kantor imigrasi pada saat wawancara dan perekaman data biometrik, persyaratan dokumen dapat diunggah di laman aplikasi M-Paspor begitu pula dengan pembayaran biaya permohonan tanpa harus datang ke kantor imigrasi.

Menurut Direktorat Jenderal Imigrasi, M-Paspor memiliki beberapa keunggulan, antara lain : pengurangan kertas (*paperless*), masyarakat dapat mengunggah sendiri surat-surat yang diperlukan, ini, pemohon paspor dapat mengambil kuotanya kapan pun mereka mau, tidak seperti APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online) yang tersedia seminggu sekali dan memiliki opsi untuk menjadwalkan ulang waktu kedatangan, pembayaran dibayarkan sebelum wawancara dan foto, dan terdapat fitur untuk memantau status permohonan paspor yang telah didaftarkan. Sebelum diterbitkannya M-Paspor, pelayanan paspor yang sebelumnya juga dilakukan secara *online*, yaitu dengan menggunakan program APAPO. Keluhan masyarakat dalam pendaftaran antrian dan penerbitan paspor menjadi dasar pada penerapan layanan APAPO.

Didalam pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat, tentu tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan. Hambatan dalam proses pelaksanaannya meliputi kuota paspor yang kurang memadai karena keterbatasan jumlah kuota yang tersedia menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan paspor. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya minat masyarakat yang ingin memiliki paspor. Sistem antrean di Kantor Imigrasi membuat puluhan pemohon paspor kecewa, meski masyarakat telah mengambil antrean pada aplikasi secara online, namun ketika tiba di Kantor Imigrasi para pemohon paspor tetap harus mengambil nomor antrean yang baru, sehingga di kantor Imigrasi antrean menjadi panjang dan mengular (batamnews, 02 Mei 2023). Selain itu, teknis dari sistem pengajuan paspor

yang masih belum optimal, sehingga kerap kali dilakukan perbaikan untuk meningkatkan keefektifan sistem. Sering terjadi gangguan pada jaringan antrian paspor online dan pelayanan dalam pembuatan paspor sehingga memerlukan waktu yang lama dalam perbaikannya. Dikutip dari laman batamnews, “Di Kantor Imigrasi Kelas 1 khusus TPI Batam, puluhan pemohon paspor di Batam, Provinsi Kepulauan Riau, menyuarakan keluhannya atas sistem tunggu. Pemohon paspor harus mendapatkan nomor antrian baru di Kantor Imigrasi meski sebelumnya sudah mendapatkannya secara online melalui aplikasi M-Paspor. Pada Selasa, 2 Mei 2023, salah satu pemohon paspor bernama Ris, menginformasikan kepada Batamnews bahwa meskipun mereka telah bergabung di awal proses aplikasi, mereka masih diharuskan untuk bergabung lagi di karena antrian yang panjang dan membingungkan di kantor imigrasi, hal ini menunjukkan bahwa tidak semua layanan saat ini ditawarkan sepenuhnya secara online (batamnews, 12 Juni 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Prihatin, Amri dan Wicaksono (2023) menunjukkan bahwa pada masa pandemi Covid-19, transformasi pelayanan publik berbasis layanan digital dilakukan di Provinsi Riau. Pada aspek transparansi penerapan layanan digital dapat lebih mudah diakses. Pada aspek akuntabilitas, setiap penyedia layanan publik telah memiliki pemahaman yang kuat tentang cara penyelenggaraan layanan digital. Namun penerapan layanan digital masih menghadapi tantangan dan memerlukan peningkatan aspek kualitas jaringan internet di beberapa lokasi di daerah terpencil dan tertinggal. Pada aspek efektivitas dan efisiensi, Pemprov Riau telah mendapatkan

berbagai penghargaan atas inovasi pelayanan publik dan meluncurkan aplikasi Mata Bansos yang ditujukan untuk membantu masyarakat yang terdampak Covid-19. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi berupa rekomendasi untuk terus meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan aplikasi layanan digital yang ada dan lebih mengintegrasikan layanan publik yang belum terintegrasi dengan layanan berbasis digital.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prihatin, Amri dan Wicaksono, inovasi layanan publik melalui penerapan layanan digital lebih mudah diakses. Penerapan layanan digital membutuhkan pemahaman yang kuat bagi setiap penyedia agar dapat mendukung pelayanan yang disediakan. Pelayanan berbasis digital sangat membantu pemerintah daerah dalam melayani masyarakat yang terdampak covid-19. Pemerintah Provinsi Riau menilai bahwa pelayanan berbasis digital memberikan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan terbukti mendapatkan berbagai penghargaan inovasi pelayanan. Namun dukungan terhadap akses internet oleh setiap masyarakat menjadi perhatian penting bilamana penerapan layanan digital dapat berjalan maksimal.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Prihatin, Amri dan Wicaksono dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang keefektifan pelayanan publik yang berbasis digital untuk melayani masyarakat dengan lebih baik, serta hambatan yang terjadi dan masih memerlukan perbaikan. Penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif sebagai studi kontekstual dalam menganalisa suatu fenomena tertentu secara terorganisir.

Data yang digunakan berasal dari data sekunder seperti, jurnal, buku, website pemerintah, dan beberapa situs berita *online* lokal. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah kehadiran layanan digital pada penelitian sebelumnya dikarenakan munculnya pandemi Covid-19, yang membuat pemerintah memodifikasi birokrasi dalam pelayanan publik. Sehingga pemerintah mengambil tindakan spesifik untuk mewujudkan tata kelola yang baik melalui pelayanan publik di era Covid-19, dimana masyarakat membutuhkan layanan yang cepat dengan bantuan teknologi informasi yang dikenal dengan istilah *electronic government*. Sedangkan pada penelitian ini hadirnya layanan digital bukan karena efek pandemi Covid-19, tetapi karena pemerintah ingin membenahi pelayanan publik Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM menghadirkan inovasi baru untuk mempermudah proses pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, pemerintah menjalankan tuntutan publik untuk melakukan reformasi pada pelayanan publik. Peningkatan ini dilakukan dengan meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik serta pemberian pelayanan secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Didalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, tentu tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan. Tentu terdapat hambatan dalam proses pelaksanaannya, hal inilah yang membuat peneliti menjadi tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Efektivitas Pelaksanaan Program**

M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Batam”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pengurusan paspor yang sudah melalui Aplikasi M-Paspor namun masih terlihat antrean yang mengular di Kantor Imigrasi.
2. Penyebab pengurusan paspor yang ditolak oleh Kantor Imigrasi.

1.3 Batasan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan M-Paspor yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Program M-Paspor bagi Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam?”

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan dan menganalisa efektivitas pelayanan program M-Paspor bagi masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Studi ini diharapkan menjadi sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir logis dan teoritis tentang pelayanan publik, masalah dan hambatan yang terjadi dilapangan.

b) Bagi Universitas Putera Batam

Studi ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akan membantu dapat dijadikan sumber referensi untuk pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya yang menyangkut inovasi pelayanan melalui penerapan layanan digital atau online.

c) Bagi Imigrasi Kelas I Kota Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi masukan bagi kantor Imigrasi Kelas I Kota Batam.

b. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan pengetahuan terhadap ilmu pelayanan publik, sehingga kita dapat melihat realita bagaimana pelayanan publik yang terjadi di lapangan seperti di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.