

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang tentunya memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga pelaksanaan suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, pembukaan undang-undang dasar 1945 pun pada alinea ke-4 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan negara republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan publik berdasarkan undang-undang NO.25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Birokrasi pelayanan adalah unit organisasi yang pada hakekatnya melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. birokrasi dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat menjadi isu yang semakin strategis karena memiliki implikasi yang sangat luas dalam kehidupan bangsa ini. Kinerja birokrasi pelayanan publik berpengaruh kepada tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi saat ini yang dianggap tidak tanggap dengan permasalahan publik, berbelit-belit, jauh dari kata efektif, efisien, serta rentan dengan praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) menjadi salah satu faktor penting mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Berbagai permasalahan tersebut sebenarnya telah mendapat perhatian dari pemerintah melalui komitmen nasional. Hal ini ditunjukkan dengan adanya undang-undang nomor 17 tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025, peraturan presiden nomor 5 tentang RPJMN 2010-2014 yang menegaskan tentang pembentukan komite pengarah reformasi birokrasi nasional dan tim reformasi birokrasi nasional yang dipimpin oleh menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi ini harus dilakukan mulai dari pejabat tertinggi seperti presiden, menteri/kepala lembaga pada suatu departemen dan kementerian negara/lembaga negara sebagai motor/penggerak utama serta diikuti oleh seluruh aparatur yang ada dibawahnya. Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. ini dilakukan sebagai wujud untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*). *Good governance* pada dasarnya

adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggung jawabkan secara bersama.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu pada prinsip *Good governance*, mendorong terciptanya pelayanan yang inovatif. Pelayanan yang inovatif ,dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno; 2007 inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru , sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi sering kali di terjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek kebaharuan dalam Inovasi sangat di tekankan untuk Inovasi sektor swasta. Sedangkan, Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek Perbaikan.

Pemanfaatan teknologi dan informasi berlaku dan mengharuskan organisasi untuk terus melakukan pengembangan, peningkatan serta perubahan. bagi suatu organisasi/instansi pemanfaatan teknologi informasi, bertujuan untuk peningkatan produktivitas dan peningkatan pelayanan. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *E - Government*. Inisiatif *E-Government* adalah suatu proses yang berlangsung secara terus-menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan yang efisien bagi publik. Tujuan *E-government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas

pelayanan yang bisa dinikmati oleh seluruh Warga Negara. Suatu Inovasi pelayanan publik harus berjalan selaras dengan peningkatan dan pemanfaatan *E-government* dalam hal ini mengacu pada prinsip *good governance*.

Seiring berjalannya waktu, Inovasi pelayanan sektor publik digunakan menjadi suatu alternatif baru bagi organisasi/birokrasi pemerintahan dalam melakukan proses pelayanan publik. Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia, menyelenggarakan kompetisi Inovasi pelayanan publik pada lingkup pemerintah provinsi/kota se-provinsi Nusa Tenggara Timur pada tahun 2017. Pedoman kompetisi maupun agenda penyelenggaraan kompetisi Inovasi pelayanan publik bagi aparatur sipil negara (ASN) lingkup provinsi maupun kabupaten/kota merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan MENPAN/RB nomor 19 tahun 2016 tentang kompetisi Inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara/daerah tahun 2017. Dalam rangka menjawab kebutuhan dan tantangan perkembangan Inovasi pelayanan publik yang diperlukan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapannya serta memberikan arahan yang lebih jelas maka diperlukan pedoman kompetisi Inovasi pelayanan publik bagi aparatur sipil negara (ASN) dalam upaya peningkatan pelayanan bagi publik pada setiap lingkungan kerjanya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Nusa Tenggara Timur saat ini telah mengalami peningkatan . namun demikian peningkatan tersebut belum memenuhi harapan masyarakat. oleh karena itu diperlukan upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi harapan masyarakat. tindak lanjut untuk mempercepat

level percepatan untuk mendorong pelayanan publik baik pada level pusat maupun daerah pemerintah melakukan kebijakan dengan menetapkan gerakan “satu Instansi satu Inovasi” guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Satu Instansi satu Inovasi adalah gerakan yang mewajibkan pada setiap kementerian/lembaga ,pemerintah daerah ,badan usaha milik negara/daerah untuk menciptakan minimal satu Inovasi pelayanan publik. Ini membuktikan bahwa Inovasi sangat di perlukan bagi birokrasi Indonesia dalam proses reformasi birokrasi.

Salah satu bentuk pelayanan publik kantor Imigrasi di bidang administratif adalah pelayanan paspor. Berdasarkan peraturan pemerintah tentang peraturan pelaksanaan undang-undang No.6 tahun 2011 paspor republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Inovasi pelayanan paspor adalah bentuk Inovasi Pelayanan paspor yang berlaku di setiap kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Inovasi pelayanan paspor bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan paspor di kantor Imigrasi dan juga mengurangi terjadinya masalah pungutan liar. Adapun sistem pelayanan paspor yang dijalankan selumnya adalah sistem pelayanan manual. Sistem pelayanan secara manual ini dirasakan belum terlau efektif karena masalah antrian di kantor imigasi masih saja terjadi. Walaupun demikian sebagian besar kantor imigrasi di seluruh Indonesia masih menjalankan sistem ini.

Pelaksanaan proses pelayanan paspor saat ini sudah sudah mengalami perubahan. Salah satu Inovasi pelayanan yang diterapkan direktorat jenderal imigrasi melalui kantor Imigrasi yaitu Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online . Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini merupakan pelayanan yang diterbitkan oleh pengembang direktorat sistem dan teknologi keimigrasian yang diatur dalam surat edaran direktur jenderal Imigrasi nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online di seluruh Indonesia. Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sebagai suatu alternatif baru dari direktorat jenderal Imigrasi yang diterapkan dalam proses pelayanan publik di kantor Imigrasi .

Perannya yang sangat strategis dalam membantu melayani masyarakat yang ada di Indonesia membuat Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sangat penting bagi setiap masyarakat yang hendak ingin mengurus dokumen surat perjalanan republik Indonesia/paspor. Harapannya, Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini dapat difungsikan sebagai sarana pembaharuan bagi masyarakat dan juga birokrasi pemerintahan.

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dilakukan dengan dua sistem yaitu manual dan online. Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dikatakan cukup ramai tingkat pengurusannya. Keperluan masyarakat dalam mengurus paspor sangat beraneka ragam di antaranya untuk keperluan wisata keluar negeri, bekerja diluar negeri (TKI/TKW), beribadah keluar negeri (

Ibadah Haji/Umroh) dan lain-lain. jenis pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ,diantaranya sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jenis pembuatan surat perjalanan republik Indonesia

BARU	PENGgantian	PERUBAHAN
Paspor 24 halaman	Habis berlaku	Nama
Paspor 28 halaman	Halaman penuh	Alamat Tempat Tinggal
SPLP	Hilang	Lain-lain
	Rusak	
	Lain-lain	

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang

Dengan keanekaragaman jenis pembuatan paspor tersebut tentunya berpengaruh pada Intensitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. berdasarkan surat edaran direktur jendral imigrasi nomor IMI.1.KU.02.02-2630, pembayaran dokumen perjalanan republik Indonesia dapat dilakukan melalui 78 bank persepsi dan 1 pos persepsi. Bank persepsi adalah bank umum yang ditunjuk oleh BUN/Kuasa BUN pusat untuk menerima setoran penerimaan negara bukan dalam rangka impor,yang meliputi penerimaan pajak,cukai dalam negeri ,dan penerimaan bukan pajak. Untuk wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur, pembayaran dapat dilakukan melalui 16 bank persepsi. Namun Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang masih menjumpai beberapa kendala. Berdasarkan informasi dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kupang, bahwa selama ini masyarakat yang ingin mengurus paspor tidak begitu memanfaatkan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. Banyak masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dan memilih melakukan pendaftaran antrian secara manual. Hal ini di karenakan oleh

beberapa faktor di antaranya sering terjadi gangguan jaringan serta masih banyak masyarakat yang belum mengerti dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Penulis berpendapat bahwa, melihat tujuan dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sudah baik hanya saja belum berjalan secara maksimal sehingga masyarakat belum terlalu merasakan dampak dari inovasi pelayanan tersebut.

Dari gejala yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih mendalam tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan judul penelitian : **“INOVASI PELAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KUPANG”**

I.2 Rumusan masalah

Bertolak dari rumusan latar belakang di atas, maka masalahan yang perlu dikaji dalam penelitian ini adalah :

- a. Sejauhmana Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ?
- b. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka penelitian memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui sejauhmana Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang
- b. Untuk mengetahui faktor–faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang

I.4 Manfaat penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah dipaparkan diatas,maka penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan informasi bagi peneliti untuk menambah wawasan tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat memberikan masukan informasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang