

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Saat ini, kinerja birokrasi dalam pelayanan publik menjadi isu yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh bangsa ini untuk segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya kinerja birokrasi publik di Indonesia sering menjadi determinan yang penting dari penurunan minat investasi. Sayangnya, kinerja birokrasi publik di Indonesia dari berbagai studi dan observasi tidak banyak mengalami perbaikan, bahkan cenderung menjadi semakin buruk. Akibatnya, pemerintah mengalami kesulitan dalam menarik investasi, belum lagi ditambah dengan masalah-masalah lain, seperti ketidakpastian hukum dan keamanan nasional. Ini semua tentu menghambat upaya bangsa ini untuk segera keluar dari krisis ekonomi.

Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi yang dianggap tidak tanggap dengan permasalahan publik, berbelit-belit, jauh dari pelayanan prima dan rentang dengan praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) menjadi faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan pendudukan kantor-kantor pemerintah oleh masyarakat yang banyak terjadi diberbagai daerah menjadi indikator dari besarnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya.

Upaya pemerintah mereformasi birokrasi di Indonesia untuk saat ini dapat dikatakan belum berjalan dengan maksimal. Indikasinya adalah buruknya pelayanan publik dan masih maraknya perkara korupsi. Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

Dari pandangan di atas, reformasi birokrasi menuntut organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Menurut Miftha Thoha (1994) “pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik”. Hal ini menunjukkan bahwa arah reformasi birokrasi ialah peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik yang efisien dan efektif. Salah satu proses yang terpenting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan dan pelayanan publik itu ialah dengan adanya inovasi. Inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu

pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau. Inovasi dalam buku manajemen perubahan dan inovasi karya Amy Y.S Rahayu menjelaskan bahwa inovasi menjadi terminologi yang populer dekade ini menyusul meningkatnya desakan publik terhadap perubahan kinerja dari organisasi baik itu privat maupun publik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa efektifitas dan efisiensi suatu organisasi dapat menjadi satu alasan mendasar kenapa banyak sekali tuntutan adanya inovasi seiring meningkatnya kemajuan teknologi. Jadi tidak ada lagi alasan untuk menghindari tuntutan inovasi.

Menurut Ducker (2002) inovasi merupakan hasil kerja dari *knowing* dibandingkan *doing*. Inovasi dapat dilakukan secara efektif dengan memperhatikan aspek utama dalam organisasi. Proses ini tidak hanya mengidentifikasi kesempatan yang menarik tetapi juga membutuhkan seseorang individu untuk mencapai respon yang disebut sebagai *functional inspiration*. Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (public administration). Adapun literatur klasik yang memuat konsep inovasi dalam konteks reformasi antara lain adalah artikel “*Innovation in Bureaucratic Institutions*” tulisan Alfred Diamant yang dimuat dalam jurnal Public Administration Review (PAR) pada tahun 1967. Beberapa tulisan tersebut menandai mulai diperhatikannya inovasi oleh para pakar administrasi publik. Hanya saja, konsep inovasi kemudian masih belum cukup populer dalam ranah administrasi publik dan reformasi administrasi (Asropi dalam jurnal ilmu administrasi volume 5 nomor 3 tahun 2008).

Dalam perkembangan sekarang ini, inovasi bahkan diyakini sebagai keharusan bagi setiap organisasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kota Kupang. Keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Kupang dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat

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.

Kurangnya sosialisasi tentang pembuatan paspor secara online yang dianggap lebih mempermudah dalam pengurusan paspor juga menjadi bukti tidak berjalannya secara maksimal inovasi layanan paspor tersebut. Belum lagi dengan Permasalahan visa haji membuat banyak jamaah tertunda untuk berangkat ke Tanah Suci, tertukarnya visa dan paspor jamaah haji serta terjadinya pungli yang menurut keluhan diterima Komisi VIII DPR RI saat pengurusan paspor, yang diketahui biaya resmi pembuatan paspor sebesar Rp.350.000,- namun menurut yang dibayar calon haji bervariasi antara Rp.380.000 – Rp. 400.000 ribu rupiah.

Pentingnya pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di tiap 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 serta produktivitas layanan meningkat dengan adanya inovasi tersebut. Melihat dari penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji bagaimanakah dampak yang diperoleh masyarakat dan lembaga dengan adanya inovasi pelayanan ini, dengan siapa pemerintah bermitra dalam melakukan inovasi dengan melihat rumusan *good governance* yaitu keterlibatan pemerintah, masyarakat dan pihak swasta, serta apakah inovasi layanan paspor ini dapat berkelanjutan dengan melihat aspek dukungan legislative, eksekutif, sarana dan prasarana, lingkungan, sumber daya manusia serta peran pemimpin terhadap inovasi layanan paspor ini.

Untuk menjawab hal tersebut penulis berasumsi instrument *best practices* yang digunakan oleh UN (United Nation) yang dikutip dalam *Report of the Preparatory*

Committee for the United Nation Conference on Human Settlement yang di presentasikan pada sidang umum PBB dapat digunakan dalam menjawab permasalahan yang ada untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik dengan indikator: 1). Memiliki dampak yang positif kepada masyarakat dan kelembagaan; 2) merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat sipil; dan 3) berkelanjutan dilihat dari dukungan legislative, eksekutif, masyarakat, sarana dan prasarana, SDM serta teknologi. Oleh karena itu mendorong penulis untuk mengangkat sebuah judul : **“Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ”**.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah Bagaimana inovasi pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Kupang.

I.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian yang dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dampak adanya inovasi pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Kupang.
2. Untuk mendeskripsikan kemitraan inovasi layanan paspor di kantor imigrasi kelas I Kupang.
3. Untuk mendeskripsikan keberlanjutan inovasi layanan paspor di kantor imigrasi kelas I Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian diatas yang mempunyai dua dimensi utama

yaitu :

1. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.
2. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pelaksanaan pelayanan paspor serta program-program inovatif lainnya di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang.