

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai jasa atau fasilitas pelayanan publik harus

lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yaitu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara umum saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat dikategorikan “buruk”. Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca diberbagai media cetak maupun media elektronik. Pelayanan yang terkesan berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta kemampuan aparatur yang minim merupakan deretan keluhan yang menggambarkan pelayanan publik yang kian memprihatinkan.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, pelayanan publik harus dapat memberikan layanan yang efektif, tepat waktu dalam artian pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, informasi yang jelas dalam hal pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, sederhana dalam prosedur pelayanan mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan publik juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini berarti pemerintah harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang tepat.

Selain itu, yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Meskipun upaya tersebut telah

dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. 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.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik mempunyai indikator nyata, kepercayaan, ketanggapan, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kemudahan mengakses komunikasi, dan pemahaman pelanggan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Salah satu fungsi kontrol Imigrasi adalah memberikan fungsi pelayanan kepada masyarakat. 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 Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Petugas kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan tercatat bahwa mencetak sebanyak 59.853 paspor 48 halaman (paspor biasa), dan 4.559 paspor

24 halaman (paspor TKI) selama periode Januari hingga Desember 2015 (<http://www.dnaberita.com>).

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Lilik Bambang mengakui pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan belum sempurna. Meski demikian, Kantor Imigrasi telah melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanannya. Seperti membuka pendaftaran paspor online, memperbanyak loket pendaftaran pembuatan paspor, dan lainnya.

“Sekarang kami lebih terbuka melayani masyarakat. Jadi, masyarakat bisa memohon pembuatan paspor secara online melalui website kami [www.medanimigrasi.go.id](http://www.medanimigrasi.go.id). Dalam satu hari, kuota paspor yang kami sediakan 200 paspor,” ucapnya. Lilik Bambang menjelaskan, masyarakat selama ini merasa pengurusan paspor sangat sulit dan akhirnya menggunakan jasa orang untuk mengurus paspor itu (<http://www.koran-sindo.com>).

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang di buat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat. Selain itu sarana dan prasaranapun mulai di tambah demi kenyamanan masyarakat, seperti halnya penambahan loket yang di maksudkan untuk mengurangi antrian masyarakat yang akan mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Dengan demikian pelayanan adalah salah satu fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang sangat penting dilakukan untuk melihat lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau ke luar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Sistem penyelenggaraannya peningkatan inovasi dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan bertujuan untuk mempercepat proses pembuatan pasport yang berfungsi untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik serta meningkatkan keamanan dalam pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Berdasarkan gambaran latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.**

## **1.2. Indetifikasi Masalah**

1. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang di buat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat.
2. Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan belum sempurna. Kantor Imigrasi telah melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanannya. Seperti membuka pendaftaran paspor online, memperbanyak loket pendaftaran pembuatan paspor, dan lainnya.
3. Sarana dan prasaranapun mulai di tambah demi kenyamanan masyarakat, seperti halnya penambahan loket yang di maksudkan untuk mengurangi antrian masyarakat yang akan mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Masalah ini dibatasi pada:

1. Peneliti membatasi masalah pada Efektifitas Pelayanan pada pengurusan paspor dengan inovasi yang dilakukan seperti membuka pendaftaran paspor online, memperbanyak loket pendaftaran pembuatan paspor, dan lainnya
2. Populasi penelitian yang dilihat adalah Masyarakat yang hadir untuk mengurus Paspor di Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
3. Waktu penelitian dibatasi hanya 2 (dua bulan Maret-April 2016).

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian penulis dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?

### **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah, menjawab perumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, yakni untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

#### **1.5.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai acuan bagi Kantor Imigrasi Medan dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan publik khususnya pelayanan pemberian paspor WNI (Warga Negara Indonesia).

2. Sebagai bahan referensi ilmiah bagi Mahasiswa/i FISIP-UMA dalam melakukan penelitian di bidang Ilmu Sosial pada umumnya dan Ilmu Administrasi Publik pada khususnya.
3. Bermanfaat bagi penulis untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir dalam menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.

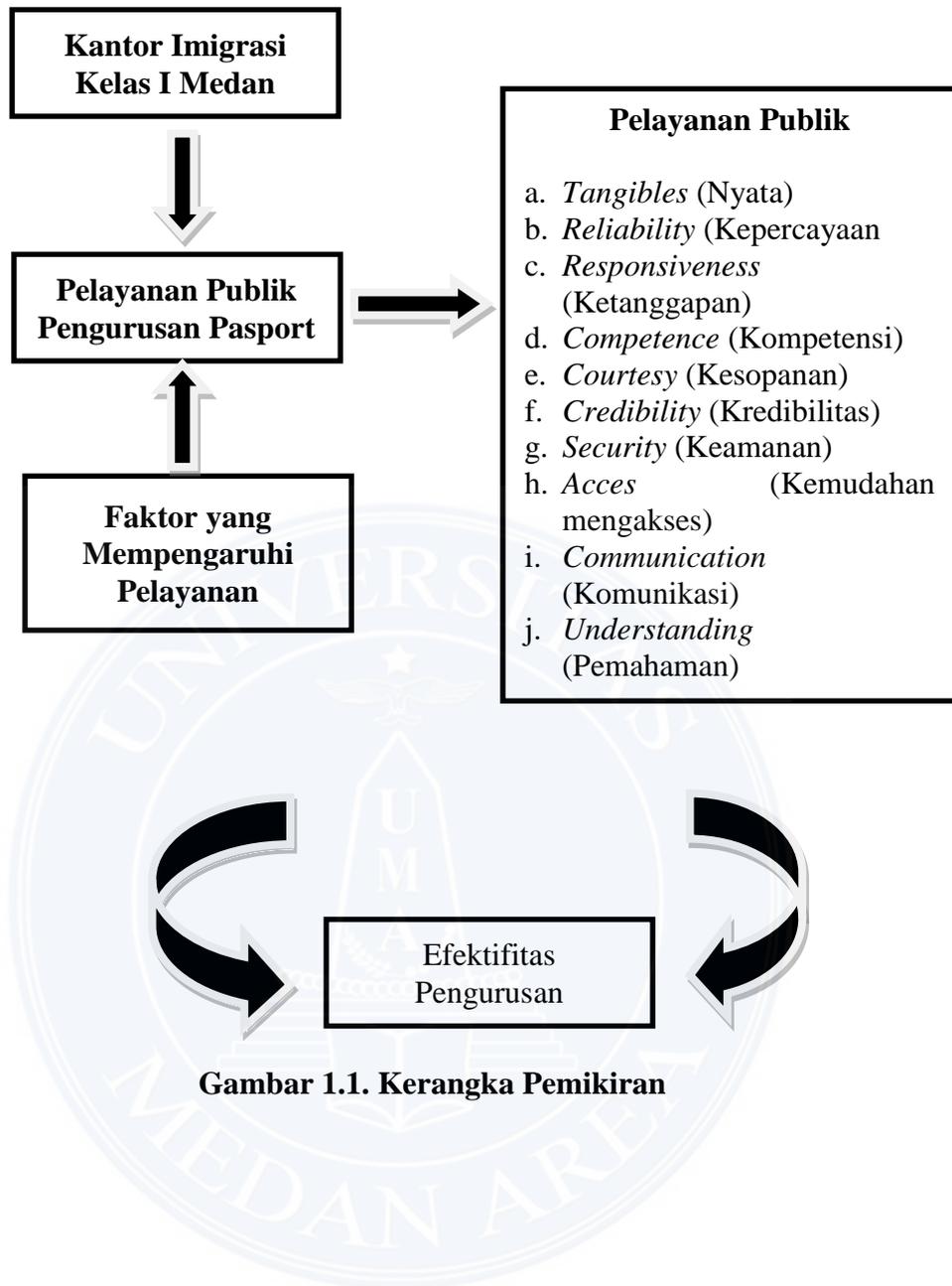
### **1.6. Kerangka Pemikiran**

Hubungan antara prosedur administrasi dengan efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan terdapat beberapa prinsip yang mana salah satunya mencakup tentang kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, prosedur dan tata cara pelayanan publik. Dalam memberikan berbagai macam pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya prosedur yang jelas maka pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat tidak akan dapat tercapai yaitu kepuasan dalam mendapatkan pelayanan. Prosedur merupakan rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas (Boediono, 2003:62). Prosedur sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama pada jenis pekerjaan yang berulang-ulang atau rutin.

Pelayanan publik merupakan suatu tugas wajib bagi aparat pemerintah untuk memberikan, menyediakan pelayanan kepada masyarakat sehingga

masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Lukman (dalam Sinambela, 2010:5) mengemukakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah pencapaian serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan demikian prosedur administrasi dengan efektivitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat karena tanpa adanya prosedur administrasi yang jelas maka pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan.



**Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran**