

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seharusnya setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan dalam pengurusan paspor bisa memperoleh akses langsung maupun tidak langsung yang bisa memudahkan mereka dalam proses pembuatan paspor sampai hasil paspor mereka pegang ditangan dan pihak imigrasi juga sudah melakukan terobosan yang memungkinkan tiap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan paspor secara cepat dan mudah.

Peningkatan pelayanan disetiap instansi pemerintah menjadi tuntutan bagi masyarakat. Karena di negara-negara berkembang khususnya di Indonesia ini mutu pelayanan menjadi masalah yang sering muncul, pada umumnya seharusnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhi persoalan dan kepuasan masyarakat. Persoalan seperti ini sering kali menjadi perbincangan dan keluhan masyarakat karena minimnya pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Persepsi mengenai pelayanan menjadi penting bagi pemerintah untuk lebih meningkatkan seluruh aspek pelayanan. Oleh sebab itu, pemerintah diharapkan harus lebih memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Banyaknya minat masyarakat dalam pengurusan paspor, seperti yang kita lihat mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dan semakin tinggi nya perjalanan ke luar negeri baik pariwisata ataupun ibadah yang berpengaruh pada kebutuhan masyarakat terhadap banyaknya permintaan pengurusan paspor yang bisa mencapai ribuan disetiap bulannya. Maka sangat diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang sangat maksimal, efisien, dan efektif didalam suatu instansi pemerintahan.

Imigrasi melakukan terobosan 2 inovasi dalam pengurusan paspor dimana mengingat pelayanan pengurusan paspor sangatlah penting merupakan suatu bentuk upaya dalam meningkatkan pelayanan informasi serta sebagai inovasi pada setiap masing-masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, peningkatan pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara publik dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dan menjadikan keluhan atau komplain dari masyarakat sebagai sarana penyelenggara publik melakukan perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai untuk memuaskan masyarakat.

Berbagai inovasi dan penambahan kebijakan yang dilakukan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dalam memotivasi pelayanan informasi yang sudah memenuhi standar melalui penyampaian informasi yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat terkait prosedur-prosedur ataupun alur pembuatan paspor baru maupun pergantian paspor yang telah dilakukan.

Inovasi dan terobosan-terobosan yang dilakukan antara lain dengan meningkatkan sarana dan prasarana, dengan adanya pendaftaran paspor online, penyampaian informasi melalui media sosial, memudahkan masyarakat dalam pengecekan status proses pembuatan paspor melalui *whatsapp*, serta penambahan kebijakan-kebijakan baru lainnya.

Masih adanya keluhan tentang proses pengurusan paspor khususnya di bidang pelayanan yang dilakukan oleh pegawai baik dalam penyampaian informasi maupun keterlambatan penerbitan paspor yang membuat pemohon masih merasa belum dilayani dengan baik. Keterlambatan penerbitan paspor biasanya terjadi karena adanya pemeliharaan sistem dari pusat dimana ada pengecekan data atau perbaikan sistem yang dilakukan oleh pusat.

Keluhan ini menjadi fokus utama pegawai dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pegawai dengan motivasi pegawai khususnya pihak imigrasi berdasarkan arahan pimpinan dengan melakukan evaluasi kinerja 2x dalam satu pekan bertujuan agar saling mengevaluasi, memberikan motivasi, dan saling menyemangati untuk pelayanan yang sudah berjalan masih merasa kurang dalam memberikan pelayanan dengan meningkatkan pelayanan tersebut menjadi lebih baik untuk kedepannya

Pihak imigrasi menyediakan pegaduan bagi pemohon yang masih merasa belum di layanan dengan baik maka bisa komplek bisa langsung sampaikan melalui akun media sosial kami disitu kalau di web nya ada tertera nomor *whatsapp*, *instagra*, *twitter*, dan *facebook* nanti tinggal sampaikan

keluhannya apa dan pelayanan yang mana dan akan kami tindak lanjut dengan secepat mungkin.

Imigrasi melakukan inovasi pengurusan paspor baik dalam teknologi dan model pelayanan. Sejauh ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur itu mengadakan Unit Percepatan Pelayanan Paspor (UP3) di akhir pekan yang dapat memudahkan masyarakat yang tidak bisa membuat paspor dari hari Senin – Jumat bisa membuat paspor di hari Sabtu dan Minggu kalau untuk Imigrasi Jakarta Timur itu menyediakan layanannya di Mall Cibubur Junction di lantai 2 dan itu juga dimudahkan dengan datang langsung (*Walk-In*) tanpa dia harus daftar melalui aplikasi M Paspor.

Dan imigrasi memudahkan masyarakat yang ingin membuat paspor baru atau pergantian paspor dengan melakukan pendaftaran online melalui aplikasi M Paspor yang dimana masyarakat tidak usah datang langsung untuk melakukan pendaftaran karena di aplikasi tersebut akan muncul nomor antrian dan jadwal hari dan jam kedatangan pemohon. Pihak imigrasi akan terus menambahkan serta *update* kuota antrian bagi pemohon yang ingin melakukan pembuatan paspor baru ataupun pergantian paspor.

Imigrasi memiliki aturan organisasi dalam pengurusan paspor

Komunikasi organisasi dalam pelayanan paspor dilakukan sesuai dengan prosedur dan bidang pelayanan sesuai dengan UU Keimigrasian No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian serta peraturan Menteri Hukum dan HAM

RI Tahun 2022 tentang perubahan atas Permenkumham RI No. 8 Tahun 2014 tentang paspor biasa dan surat laksana paspor.

Namun, sampai sejauh ini masih banyaknya pelayanan pegawai yang rendah dan kurang memuaskan. Karena pada realitanya masih banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang terlalu rumit untuk dipahami, ketidaksesuaian jangka waktu penyelesaian, tidak adanya kepastian, dan sikap petugas yang kurang responsif dan kurang ramah kepada masyarakat sehingga menimbulkan kekecewaan dari masyarakat. Hal ini sering terjadi dan sering ditemui dalam semua bidang pelayanan publik pemerintah saat ini.

Tentunya hal tersebut sangat menarik untuk dianalisis dan diteliti secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur dalam memberikan pelayanan paspor secara langsung kepada masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur ini yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat Jendral Imigrasi.

Keberadaan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur ini memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat. Yang dimana dapat membantu masyarakat dalam pembuatan atau perpanjangan paspor seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Pengurusan paspor menjadi terkendala dan membuat masyarakat tidak dapat mengambil paspor secara tepat waktu atau ada keterlambatan waktu untuk pengambilan paspor. Masalah lain yang sering terjadi yaitu faktor keluarga atau kekerabatan yang datang dalam mengurus paspor sehingga datanya sering didahulukan dalam pengurusan paspor tanpa harus mengantri. Disinilah masyarakat menilai bahwa ketidaksesuaian dengan proses yang berlaku atau yang sudah ditetapkan sesuai dengan prosedur yang ada. Berdasarkan hal tersebut banyak masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan dalam mengurus paspor.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah model komunikasi organisasi pegawai dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis model komunikasi organisasi pegawai dalam pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi:

- Pengembangan ilmu komunikasi pada umumnya dan khususnya ilmu public relations ilmu komunikasi organisasi, komunikasi pelayanan publik
- Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan referensi bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna bagi:

- Bagi Kementerian Hukum dan HAM lebih meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan paspor.
- Bagi masyarakat dapat memudahkan masyarakat melakukan pengurusan paspor.
- Bagi pegawai imigrasi supaya lebih meningkatkan pelayanan.

