

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, tidak heran jika perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjamin efektivitas dan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, serta keterjangkauan dan transparansi. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011), bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat dan mendorong akuntabilitas, serta transparansi penyelenggaraan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan pada bidang pemerintahan seperti adanya pendistribusian surat secara *online*, pengelolaan bagian administrasi, *website* dan aplikasi pembuatan dokumen, serta media komunikasi atas aspirasi masyarakat, membuat pelaksanaan sistem pemerintahan menjadi efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik.

Efektivitas merupakan suatu ukuran bagi sebuah organisasi untuk melihat sejauhmana tujuan telah tercapai. Sehingga orientasi utama efektivitas yaitu timbulnya efek atau akibat dari pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Efektivitas adalah sebuah langkah yang dimanfaatkan untuk menguji program atau aktivitas yang sudah mencapai kebijakan maupun target akhir yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Kesuksesan sebuah kegiatan atau aktivitas harus sesuai dengan kebijakan dan target yang sudah ditetapkan sebelum program tersebut dijalankan. Jika kebijakan dan target tersebut selaras dengan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka aktivitas atau kegiatan tersebut dapat dikatakan efektif.¹ Hal tersebut juga terjadi apabila kebijakan dan target tidak selaras dengan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka hal tersebut tidak dapat dikatakan efektif.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan.

Banyak 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

¹ Euis dan Cepi, *Peranan Anggaran Biaya Produksi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Biaya Produksi (Studi Kasus Pada PT Bineatama Kayone Lestari Tasikmalaya)*, Jurnal Akuntansi FE Unsil, 3(1) (2008), 9.

pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintahan saat ini.

Mobilitas masyarakat yang semakin tinggi menuntut pemerintah untuk menyediakan fasilitas guna menunjang kemudahan mobilitas masyarakat.² Keadaan tersebut menjadi salah satu faktor yang mengharuskan pemerintah menyediakan fasilitas yang mumpuni agar tercapainya pelayanan publik yang efektif. Fasilitas tersebut salah satunya yakni pada pelayanan pembuatan paspor.

Dalam hukum keimigrasian, setiap orang yang melakukan perjalanan antarnegara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara, salah satunya adalah Paspor. Menurut Pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian³, Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Inovasi diperlukan bagi pemerintah untuk melakukan desentralisasi yang berupaya

² Attina Firdausy, Skripsi: *Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square)*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2018), hlm. 3.

³ Penjelasan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat dan daerahnya.

Galbraith (1973); Schon (1967) dalam Prawira (2014) mendefinisikan inovasi sebagai proses penggunaan teknologi baru dalam suatu produk untuk memberikan nilai tambah. Inovasi dapat dilakukan pada barang, jasa, pelayanan, atau ide-ide yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Maka mungkin saja apabila suatu ide telah ada sebelumnya di masa lampau, tetapi dapat dianggap inovatif bagi penyedia layanan dan konsumen yang baru mengetahuinya.

Sejalan dengan itu, 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*.

Tuntutan masyarakat atas pelayanan yang efektif di bidang keimigrasian semakin tinggi.⁴ Kondisi ini memaksa Direktorat Jenderal Imigrasi harus dapat beradaptasi dengan berbagai perubahan. Untuk itu, Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) Kementerian Hukum dan HAM meluncurkan inovasi keimigrasian terbaru melalui aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses permohonan pembuatan paspor.

⁴ M Alvi Syahrin, *Menyoal Sistem Antrian Jam*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi, 2016)

Pada tahun-tahun sebelumnya, proses pembuatan paspor dinilai kurang efektif, salah satunya karena tidak seimbangnya kuota antrean paspor dengan banyaknya jumlah pemohon, sementara masyarakat pun tidak mengetahui dengan jelas informasi terkait kuota antrean untuk pemohon yang akan mengajukan permohonan pembuatan paspor. Bukan hanya itu, proses pembuatan paspor dilakukan dengan cara berkerumunan sehingga membuat pelayanan paspor dinilai kurang efektif.

Penerapan aplikasi M-Paspor sebagai bentuk inovasi keimigrasian yang diluncurkan oleh Ditjen Imigrasi bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pembuatan paspor. M-Paspor adalah bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online* (APAPO) yang diterapkan agar pelayanan paspor dapat lebih baik, transparan dan akuntabel.

Aplikasi M-Paspor dinilai sangat membantu masyarakat dalam pengurusan paspor. Dengan menggunakan M-Paspor, masyarakat dapat mengajukan permohonan paspor dengan cara mengunggah *scan* berkas ke aplikasi. Jadi tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan.

Hadirnya M-Paspor juga mendatangkan manfaat lainnya seperti informasi, mengurangi penggunaan kertas dan hemat waktu, serta dapat menentukan lokasi dan waktu kedatangan untuk pengajuan permohonan pembuatan paspor. Sehingga pelayanan dalam pembuatan paspor diduga sesuai dengan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik. Dengan pemenuhan kriteria prinsip pelayanan publik

yang baik, pelayanan diharapkan dapat memenuhi harapan dari pemohon dan ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Gambar 1. 1 Tampilan Beranda M-Paspor



Sumber: Peneliti, 2022

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan paspor telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang dibuat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan telah melakukan uji coba aplikasi M-Paspor sejak tanggal 4-20 Januari 2022 bersama dengan Kantor Imigrasi Jakarta Pusat dan Kantor Imigrasi Tangerang.⁵

⁵ Kanim Tangerang. "Kini Bikin Paspor Lebih Mudah Lewat Aplikasi M-Paspor", 4 Januari 2022, <https://tangerang.imigrasi.go.id/>

Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat dilihat dari banyaknya permohonan pembuatan paspor dari masyarakat di setiap bulannya. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan tercatat telah mencetak sebanyak 38.350 Paspor Biasa 48 halaman, 28.691 Paspor Elektronik 48 halaman, dan 14.174 Paspor Elektronik Polikarbonat selama periode Januari hingga Desember 2022 di mana masyarakat melakukan permohonan pembuatan paspor melalui M-Paspor.

Tabel 1. 1 Statistik Pelayanan Keimigrasian (Paspor) Tahun 2022

No	Periode	Paspor Biasa 48H	Paspor Elektronik 48H	Paspor Elektronik Polikarbonat
Tahun 2022				
1	Januari	1.390	2.238	8
2	Februari	1.023	1.590	56
3	Maret	2.453	4.098	131
4	April	2.322	5.335	234
5	Mei	1.884	5.130	170
6	Juni	8.570	1.088	821
7	Juli	4.291	5	3.213
8	Agustus	4.456	-	2.368
9	September	4.711	-	2.815
10	Oktober	3.305	1.217	2.157
11	November	2.263	4.234	1.290
12	Desember	1.682	3.756	911
TOTAL		38.350	28.691	14.174

Sumber: Data Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, 2022

Inovasi keimigrasian lainnya yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dikenal dengan nama Si Sultan (Imigrasi Khusus Jakarta Selatan), yang terdiri dari:

1. Layanan Jemput Bola (*Eazy Passport*)

Program pemberian pelayanan paspor kepada masyarakat secara langsung di perkantoran, pemukiman, sekolah dan pelayanan darurat di rumah sakit.

2. *Live Chat*

Aplikasi *live chat* tersedia pada website jakartaselatan.imigrasi.go.id yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan.

3. Pelayanan Akhir Pekan

Pelayanan paspor simpatik setiap hari Sabtu di ULP Lippo Mall Kemang secara rutin, dengan begitu adanya kemudahan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan keimigrasian di luar hari kerja.

4. Pintu Imigrasi Nan Tertib (PINTER)

Pengunjung dapat memasuki area pelayanan setelah diberikan akses terciptanya keamanan dan kenyamanan bagi seluruh pengunjung maupun pegawai yang memasuki area layanan serta mencegah terjadinya praktik KKN (Korupsi Kolusi Nepotisme).

5. Sarang Asing (Aplikasi Pengawasan Orang Asing)

Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan peran serta masyarakat untuk melaporkan dugaan pelanggaran oleh orang asing dan kegiatan pengawasan orang asing terlaksana sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur).

6. Sistem Pengadu (Pengelolaan Pengaduan Terpadu)

Informasi data penanganan pengaduan dapat dilihat melalui Sistem Pengadu (Pengelolaan Pengaduan Terpadu) pada website jakartaselatan.imigrasi.go.id, pengelolaan pengaduan secara transparan dan akuntabel.

7. WAGS (WhatsApp Gateway Service)

WAGS bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui status penyelesaian paspor.

Berdasarkan observasi awal di mana peneliti melihat langsung kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan khususnya di bidang pelayanan pembuatan paspor *online* dan wawancara secara tidak terstruktur kepada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dan para pemohon paspor, maka peneliti menemukan beberapa masalah penting yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam melayani pembuatan paspor yang mekanismenya melalui aplikasi M-Paspor.

Pertama, masih terdapat kendala yang dialami masyarakat dalam penggunaan M-Paspor salah satunya pada *login* aplikasi dan *error* ketika sedang memproses *upload* ataupun input data para pemohon paspor. *Kedua*, permohonan pembuatan paspor begitu banyak namun adanya keterbatasan karena daya *upload* jaringan data untuk pembuatan paspor hanya berlaku untuk beberapa pemohon perhari. *Ketiga*, aplikasi ini hanya berfungsi untuk pengunggahan dokumen persyaratan dan menentukan waktu kedatangan saja, sehingga dalam prakteknya nomor antrean

harus tetap diambil pada saat kedatangan di lokasi Kantor Imigrasi. *Keempat*, adanya kuota antrean yang tidak terpakai karena informasinya tidak terdeteksi secara cepat, sehingga pemohon lain sulit mendapatkan waktu dan kuota antrean tersebut.

Hal-hal yang telah disebutkan di atas menjadi hambatan bagi pemohon yang membutuhkan paspor segera dan mengakibatkan para pemohon paspor yang ingin membuat paspor harus menunggu dalam jangka waktu yang tidak ditentukan dan bahkan harus *crosscheck* kembali di aplikasi M-Paspor terkait kuota antrean, server *down* dan *error*.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, terlihat bahwa efektivitas layanan pembuatan paspor melalui M-Paspor sebagai bentuk inovasi keimigrasian ini masih belum terlalu efektif dan belum memudahkan masyarakat untuk membuat paspor. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Inovasi Keimigrasian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini ialah seberapa besar pengaruh inovasi keimigrasian terhadap efektivitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap peneliti yang terencana tentunya sudah memiliki tujuan tertentu, demikian pula halnya dengan penelitian yang peneliti lakukan ini. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh inovasi keimigrasian terhadap efektivitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut.

A. Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi terutama pada kajian penyelenggaraan pelayanan keimigrasian dan memberikan pengetahuan kepada pembaca terkait pengaruh inovasi keimigrasian terhadap efektivitas pelayanan pembuatan paspor.

B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terkait topik yang diteliti dan dikaji.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini direncanakan terdiri dari 5 (lima) BAB, masing-masing berisi tentang:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab I ini berisikan latar belakang masalah yang merupakan permasalahan yang terjadi dalam penelitian serta alasan peneliti mengambil penelitian tersebut, rumusan masalah merupakan permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya tujuan penelitian merupakan tujuan peneliti dalam penelitian ini, kemudian kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab Kajian Pustaka ini meliputi:

- a) Telaah penelitian yang berisi tentang hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti;
- b) Landasan teori;
- c) Kerangka Pemikiran; dan
- d) Hipotesis Penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini peneliti mengemukakan tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam pengembangan informasi. Agar sistematis, Bab Metodologi Penelitian meliputi:

- a) Jenis Metode Penelitian;
- b) Teknik Pengumpulan Data (Populasi dan Sampel);
- c) Operasionalisasi Variabel;
- d) Teknik Pengumpulan Data;
- e) Teknik Pengolahan dan Analisis Data; dan
- f) Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti melakukan analisis temuan data dan membahasnya dengan teori yang ada serta dengan data-data pendukung. Dengan langkah tersebut akan terlihat masalah-masalah yang diteliti serta pemecahan masalahnya.

BAB V: PENUTUP

Pada Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran yang nanti dapat diimplementasikan untuk memperbaiki permasalahan yang ada.