

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

KemenkumHAM membawahi Dirjen Imigrasi, suatu lembaga pemerintah yang mempunyai mandat untuk membantu masyarakat, khususnya di bidang keluar masuknya manusia ke Indonesia dengan tujuan berwisata, berlibur singkat ataupun tujuan lainnya (Nurhayanto, 2019). Selain itu, Dirjen Imigrasi turut berkewajiban dalam mengawasi seluruh kegiatan masyarakat, mengutamakan kepentingan masyarakat, dan senantiasa mencari kepuasan dalam membantu masyarakat (Sianturi, 2021). Dirjen Imigrasi harus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk penerbitan dan pembuatan paspor, melalui proses reformasi birokrasi multi-tahap yang juga mencakup pendistribusian berbagai surat terkait keimigrasian (Ekananda, 2020).

Banyaknya pengaduan masyarakat yang kurang baik terhadap permohonan paspor Republik Indonesia yang diterbitkan di UPT Imigrasi di berbagai wilayah Indonesia menunjukkan bahwa masih banyak hambatan dan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan di sejumlah instansi bahkan pada tahun 2019, setidaknya terdapat lebih dari 10 ribu keluhan para pemohon pembuatan paspor (Sidabutar & Chotib, 2021). Dalam hal ini, Dirjen Imigrasi sudah selayaknya mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan berintegritas. Pada akhirnya, beberapa permasalahan ini menimbulkan keraguan terhadap konsistensi peraturan dan

cara penerapannya. Oleh karena itu, persyaratan teknis PermenKumHAM Nomor 8 Tahun 2014 harus segera diubah dengan mempertimbangkan perubahan dalam pelayanan pembuatan paspor serta inovasi dan permasalahan lainnya berdasarkan tantangan dunia nyata dan penyelenggaraan pelayanan publik (Arifin & Nurkumalawati, 2020).

Polemik tersebut tentunya turut menjadi perhatian dari Dirjen Imigrasi untuk terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Upaya pemenuhan slogan Dirjen Imigrasi sendiri dapat diketahui dengan pemenuhan target yang telah ditetapkan pada awal tahun kerja, yang dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Indeks Kinerja Utama

SASARAN PROGRAM/ INDIKATOR KINERJA	2021			2022		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
<i>Meningkatnya Kepuasan Masyarakat atas Layanan Keimigrasian</i> Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan keimigrasian	3,15	3,86	122,54%	3,20	3,93	122,81%
<i>Meningkatnya Stabilitas Keamanan Melalui Pencegahan, Pengawasan, dan Penindakan Keimigrasian</i> Indeks Pengamanan Keimigrasian	3,11	3,87	124,31%	3,12	3,73	119,56%
ANGGARAN (dalam 000)	2.142.729.477	1.871.710.866	87,35%	2.741.109.455	2.391.349.312	87,24%

Sumber: LKIP, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwasanya Dirjen Imigrasi telah berhasil memenuhi target tahunan dan menyelaraskan pelayanan publik yang dilakukan dengan slogan berupa “Melayani dengan Ikhlas”. Hasil dari

keikhlasan pelayanan petugas imigrasi menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih baik dibanding tahun sebelumnya dengan perolehan angka 3,93 dengan skala 5 yang terkategori sangat baik, berarti masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Dirjen Imigrasi pada tahun 2023.

Sementara itu, pada aspek stabilitas keamanan keimigrasian yang diperoleh melalui pencegahan, pengawasan serta penindakan mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, aspek stabilitas keamanan keimigrasian memperoleh nilai 3,73 dari skala 5 yang terkategori baik. Meskipun mengalami penurunan, pada tahun 2022 masyarakat yang disurvei oleh pihak Dirjen Imigrasi menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan berkaitan dengan keamanan dalam keimigrasian. Namun Presiden RI, Joko Widodo, melontarkan beberapa komentar mengenai kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi pada pelaksanaannya beberapa waktu lalu. Presiden terutama merasa malu dengan isu yang diangkatnya terkait banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja departemen imigrasi (Seno, 2022).

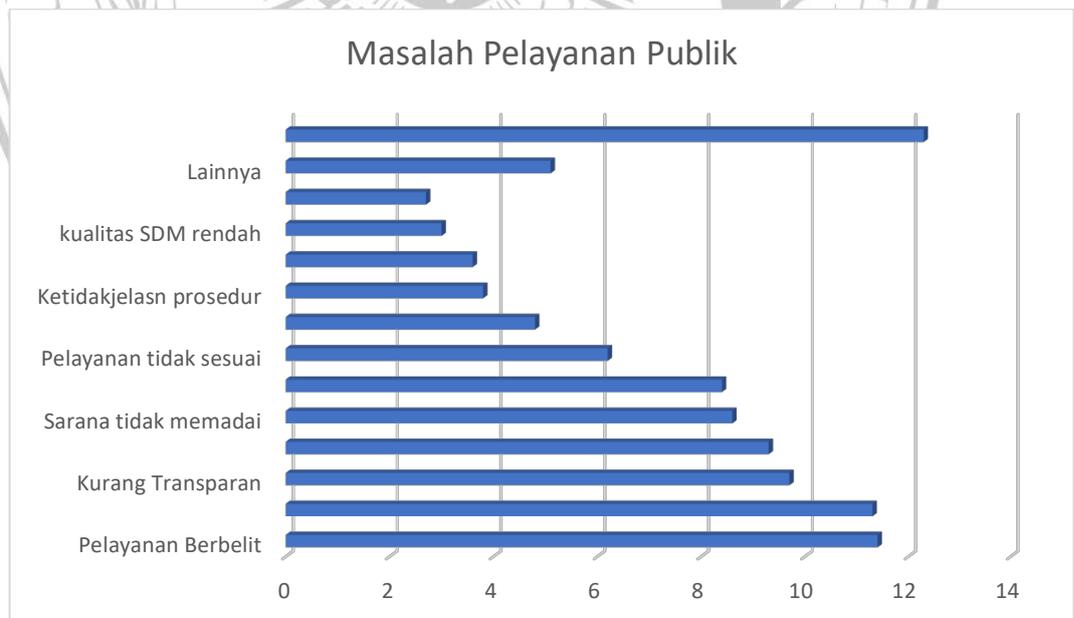
Permasalahan yang diangkat oleh Presiden Indonesia ini menyoroti prosedur administrasi yang terkait dengan imigrasi, yang masih dianggap terlalu berbelit-belit dan memberatkan, terutama dalam pengurusan paspor, visa pada saat kedatangan, dan KITAS (Ikhbaluddin, 2021). Tabel berikut menampilkan informasi permohonan paspor:

Tabel 1. 2 Data Pembuatan Paspor

Tahun	Periode	Jumlah
2021	September-Desember	369.288
2022	Januari-April	522.316
2023	Januari-April	1.800.000

Sumber: Data Diolah, 2023

Dirjen Imigrasi yang bertugas memberikan layanan keimigrasian, setiap tahunnya berdasarkan data di atas dalam tiga tahun terakhir, intensitas pembuatan paspor dinilai cukup tinggi. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Imigrasi harus mampu mengelola permintaan masyarakat yang menjadi lebih sering berpindah tempat, sehingga akan mempengaruhi seberapa sering mereka memerlukan paspor dan, mungkin, akan menghasilkan perbaikan dalam konteks pelayanan yang optimal (Yophie Turang, 2019).



Gambar 1. 1 Masalah Pelayanan Publik

Sumber: (Annur, 2022)

Statistik ini menunjukkan bahwa model pelayanan publik masih dipandang terlalu rumit oleh masyarakat Indonesia. Kerumitan dalam pelayanan publik sendiri telah ditunjukkan dari polemik yang muncul dalam pelayanan publik sebagai mana yang diperoleh dari penelitian (Annur, 2022). Banyaknya pelayanan publik yang berbelit, lambatnya pelayanan sampai dengan ketidakjelasan prosedur menjadi permasalahan pelayanan publik yang telah lama di jumpai didalam tubuh birokrasi Indoneisa (Annur, 2022). Hal serupa juga terjadi di bidang imigrasi, yang diawasi oleh Dirjen Imigrasi KEMENKUM HAM RI, dimana banyak pengaduan masyarakat terhadap kinerja lembaga tersebut dalam memenuhi kewajibannya terus diajukan.

Realita yang dihadapi dalam pelayanan publik, pada dasarnya bertentangan dengan konsp-konsep dasar dari pelayanan publik itu sendiri. UU No.25 Tahun 2009 secara jelas menjelaskan pelayanan publik dalam artian prosedural yang dilalui sejumlah jajaran pemerintahan dalam upaya mencukupi kebutuhan masyarakat secara administratif (Yayat, 2017). Pelayanan publik harus terus ditingkatkan agar dapat merebut kepercayaan masyarakat. Karena pada dasarnya pemerintah juga masyarakat yang hanya diberi wewenang dengan tujuan melayani masyarakat (Susanto & Anggraini, 2019). UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diperkuat dengan PP No. 96 Tahun 2012 yang pada saat diberlakukan memberikan penjelasan yang lebih menyeluruh terhadap sejumlah peraturan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam PP no. 96 Tahun 2012 (ERIZA, 2016).

Persyaratan pelanggan harus dipertimbangkan oleh layanan publik. Jika pelayanan publik mampu menawarkan pelayanan yang memuaskan enam dari 10 tanda, maka permintaan pelanggan dapat terpenuhi. Prinsip-prinsip teori Gasperz dalam (R. A. Lestari & Santoso, 2022) yang meliputi ketepatan waktu, kebenaran, keramahan, tanggung jawab, ketelitian, dan kemudahan akses—merupakan landasan pelayanan yang baik. Dapat dikatakan bahwa persyaratan telah terpenuhi dan masyarakat dapat puas jika layanan yang ditawarkan sesuai dengan kriteria tersebut. Namun, karena kepuasan masyarakat berfungsi sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan publik, maka harus dipusatkan untuk bisa memenuhi kebutuhan warga seefektif mungkin secara kuantitas dan juga kualitas (Jamaluddin, 2016).

Selain itu, asas-asas pelayanan publik secara resmi dimaktubkan dalam PerMenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi keselamatan, tanggung jawab, kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, ketepatan, keamanan, dan kelengkapan prasarana dan sarana. Hingga masyarakat puas terhadap kinerja pemerintah, dan lainnya yang belum dilaksanakan secara efisien (Futum Hubaib, 2021). Kondisi pelayanan publik yang masih menghadapi banyak kendala membuat KEMENKUM HAM mengambil kebijakan terkait dengan pelayanan serta fasilitasi keimigrasian. Menurut (Tukiman, 2023), kebijakan ini mencakup beberapa topik, antara lain: pertama, pengembangan kebijakan departemen untuk dokumen perjalanan, visa dan fasilitasnya, dan lainnya. Kedua, menerapkan kebijakan

yang mematuhi hukum dan peraturan yang dapat digunakan sebagai dokumen-dokumen pemenuhan syarat administrasi, visa dan fasilitas dan lainnya. Yang ketiga adalah pengembangan standar, aturan, serta proses pada bagian sistem informasi imigrasi dan lainnya. Keempat, menawarkan penilaian dan bimbingan teknis. Kelima, melaksanakan tugas administrasi Direktorat.

Polemik keimigrasian di Indonesia melatarbelakangi penulisan “**Public Sector Innovation Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Dan Fasilitas Keimigrasian**” yang dilaksanakan pada Dirjen KEMENKUMHAM RI dengan tujuan diadakannya inovasi untuk mengentaskan polemik keimigrasian yang kondisinya tidak berbeda jauh dengan pelayanan publik pada umumnya di Indonesia yang masih berbelit-belit, terlalu banyak menghabiskan waktu dan polemik lainnya, sehingga perlu adanya inovasi untuk mengatasi polemik pelayanan publik tersebut

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, tantangan penelitian utama dapat diartikulasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi dari public sector innovation dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas kemigrasian?
2. Bagaimana faktor penghambat public sector innovation dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas kemigrasian?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah ditetapkan, maka dapat diperoleh tujuan dari penelitian berupa:

1. Untuk mengetahui bentuk *public sector innovation* yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas keimigrasian.
2. Untuk mengetahui dampak dari adanya *public sector innovation* dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas keimigrasian

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, berupa:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini berupa pemahaman lebih mendalam mengenai konsepsi pelayanan publik yang lebih baik dengan adanya inovasi yang dilakukan terhadap pelayanan publik yang berkaitan dengan keimigrasian yang diukur dengan teori inovasi pelayanan publik milik Everett Rogers.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini bagi pemerintah adalah dapat menambah sumber kajian yang berkaitan dengan inovasi sektor publik, khususnya terkait tugas serta beban kerja yang diterima oleh pegawai di KEMENKUM HAM RI dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan keimigrasian secara nasional.

1.5 DEFINISI KONSEPTUAL

Peneliti berusaha memberikan makna (definisi) pada konsep yang mereka gunakan dalam penelitiannya melalui definisi konseptual yang dijabarkan sebagai berikut:

1.5.1. Pelayanan Publik

Pengertian mendasar pelayanan publik berupa upaya yang dilalui untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sejalan beriringan bersama payung hukum yang berlaku terhadap seluruh publik mengenai seluruh aspek yang disediakan oleh penyedia layanan. Definisi tersebut berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan PP No. 96 Tahun 2012 menjelaskan pelayanan publik dengan definisi yang tidak jauh berbeda dengan inti definisi berupa runtutan upaya dalam langkah pemenuhan kebutuhan penduduk dalam seluruh aspek yang disediakan dalam jangka waktu tertentu, yang tentunya dilaksanakan berdasarkan payung hukum yang ditetapkan.

Merujuk pada putusan tersebut, pelayanan publik membawakan konsepsi berupa suatu model pelayanan yang dirancang sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sumaryadi dalam (Putri & Lanin, 2018); Pertama, pelayanan publik diberikan berdasarkan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, bukan berdasarkan kebutuhan individu tertentu. Contoh jasa tersebut antara lain penyediaan prasarana dan transportasi, pendirian pusat kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan

keamanan, dan lain sebagainya. Kedua, kartu kependudukan dan surat-surat lainnya merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh masyarakat. Pelayanan publik juga harus sejalan dengan payung hukum yang ada, seperti seperti UU No. 25 Tahun 2009 atau PermenKumHAM Nomor 8 Tahun 2014 dari KemenkumHAM, agar dapat terlaksana.

1.5.2. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menurut Everett Rogers dalam (Lestari et al., 2021) diartikan sebagai sebuah cara ataupun metode baru dalam melakukan optimalisasi pelayanan terhadap masyarakat. Selain itu inovasi terhadap pelayanan publik merupakan langkah untuk mengurangi ketidakpastian dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan inovasi pelayanan publik diartikan sebagai bentuk terobosan pelayanan publik yang mengacu pada PermenpanRB No. 30 Tahun 2014.

Inovasi ini tidak harus berupa temuan baru, hal ini juga dapat berupa perspektif baru, perluasan penerapan, atau peningkatan inovasi layanan publik. Sesuai dengan prinsip tata pemerintahan yang dinamis, pemerintah harus bisa mencukupi kebutuhan warganya melalui menerapkan inovasi dalam pelayanan publik yang sejalan dengan tesis David Osborn tentang mengundang kembali pemerintah. Berdasarkan teori Luecke dalam (Ahmad, 2020) untuk

bisa melakukan Inovasi dengan baik, maka diperlukan sejumlah proses berupa ideas generations, opportunity

1.5.3. Pelayanan dan Fasilitas Keimigrasian

Tindakan merelokasi warga negara dari negara lain untuk menetap di suatu negara disebut imigrasi. Adapun definisi menurut (Sukmawati & Rijal, 2020) imigrasi adalah perpindahan orang yang tinggal untuk menetap di antar negara. Selain itu, definisi mengenai keimigrasian dijelaskan oleh (Kenneth Nicolas et al., 2022) yang menyatakan bahwa keimigrasian adalah suatu hak untuk melakukan perjalanan masuk dan keluar wilayah NKRI yang dikuasainya dengan maksud menegakkan kedaulatan Negara (Utami et al., 2020). Secara mendetail, regulasi yang mengatur fasilitas keimigrasian dituangkan dalam Permenkumham Nomor 10 Tahun 2023 serta Permenkumham Nomor 28 Tahun 2021. Sementara itu, berkaitan dengan pelayanan keimigrasian telah dipaparkan dalam PermenkumHAM No. 29 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja KemenkumHAM, yang mana secara jelas menyebutkan bahwa pelayanan keimigrasian merupakan bentuk pelayanan pada masyarakat Indonesia ataupun luar negeri untuk bisa keluar ataupun masuk kedalam wilayah Indonesia secara resmi.

1.6 Definisi Operasional

Kajian penelitian yang terbagi dalam beberapa bagian ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Dirjen KEMENKUM HAM RI dan terbagi atas:

A. *Public sector innovation* dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas keimigrasian di Direktorat Jenderal Imigrasi

1. Bentuk inovasi pelayanan dan fasilitas Keimigrasian di Direktorat Jenderal Imigrasi
2. Proses Pelaksanaan Pelayanan Keimigrasian di Direktorat Jenderal Imigrasi
3. Pelaksanaan Peningkatan fasilitas keimigrasian

B. Faktor Penghambat pelayanan dan fasilitas keimigrasian

1. Terdapat kendala terhadap Kebijakan TKDN
2. Adanya polemik yang dinilai mampu menghambat kinerja berupa tidak terimplementasikannya keseragaman penyidikan dalam kasus keimigrasian
3. Inovasi Keimigrasian yang masih dalam proses pengembangan

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mengambil metode deskriptif kualitatif yang menurut (Sugiyono, 2019), dijelaskan yakni teknik penelitian kualitatif adalah suatu proses yang menghasilkan data deskriptif dari pernyataan tertulis atau lisan orang-orang dan tindakan yang mereka amati. Penelitian ini akan menggunakan teknik deskriptif kualitatif untuk

mengkarakterisasi dan memahami situasi yang dianggap sebagai penyimpangan sosial.

1.7.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 17 Juli 2023 sampai dengan 3 November 2023 dalam jangka waktu empat bulan dan berlokasi di Jl. Rasuna Said Kav 6-7 Kuningan Jakarta Selatan, DKI Jakarta, di Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

1.7.3 Jenis Data

Penggunaan data dalam penelitian dibagi mejadi dua dan diklasifikasikan berdasarkan jenis sumbernya, diantaranya:.

1. Data primer yang berupa wawancara dilakukan terhadap lima pegawai di Dirjen Imigrasi seperti Maulina Damayanti (Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi), Ajeng Rahma Safitri (HUMAS), Kmaludin Nur (Subkoordinator Pengelolaan Data Izin Keimigrasian), Heru Pradana (Subkoordinator Verdokjal) Adjie (Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian).
2. Data sekunder, yang terdiri sebagai berikut:
 - a. Studi literatur adalah pengumpulan informasi dari publikasi ilmiah, artikel, dan esai ilmiah yang membahas mengenai keimigrasian, baik mengenai prosedur layanan serta kajian-kajian mengenai inovasi pelayanan keimigrasian yang telah diimplementasikan di sejumlah daerah di Indonesia.

- b. Informasi dan atau data yang relevan dan catatan yang dibuat di lokasi digunakan dalam proses dokumentasi seperti laporan kinerja dan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Tugas paling krusial berkaitan dengan proses penelitian adalah mengembangkan peralatan. Namun pengumpulan data jauh lebih penting untuk mendapatkan temuan yang masuk akal untuk penerapannya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk skripsi ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Wawancara dilakukan bersama dengan lima pegawai di Dirjen Imigrasi seperti Maulina Damayanti (Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi), Ajeng Rahma Safitri (HUMAS), Kmaludin Nur (Subkoordinator Pengelolaan Data Izin Keimigrasian), Heru Pradana (Subkoordinator Verdokjal) Adjie (Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian).
2. Observasi yang dilakukan dengan meninjau tugas-tugas yang dalam hal ini ditangani oleh Direktur Jenderal Imigrasi mungkin berkaitan dengan proses pelayanan keimigrasian dan jawaban yang diberikan petugas imigrasi kepada pemohon.
3. Metode pengumpulan data melalui pengumpulan dan pemeriksaan catatan tekstual, fotografi, atau elektronik dikenal dengan teknik dokumentasi (Sahir, 2022: 25).

1.7.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017: 335), tindakan mencari data, mengumpulkan informasi secara metodis dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi, mengklasifikasikannya, mensintesisnya, dan menyusunnya ke dalam pola yang telah ditentukan merupakan dasar definisi dari analisis data. Berikut tata cara melakukan analisis data pada penelitian ini:

1. Langkah pertama dalam analisis data adalah redaksi data. Adapun sejumlah data yang dipergunakan adalah data primer yang terdiri atas data wawancara yang dilakukan bersama pegawai Dirjen Imigrasi yang diperkuat dengan data sekunder yang terdiri atas kajian literatur mengenai inovasi keimigrasian serta dokumen-dokumen laporan tahunan milik Dirjen Imigrasi.
2. Penyajian data: penyajian narasi yang metodis dan koheren yang membuat signifikansi insiden tersebut menjadi lebih jelas. Dalam penelitian ini terdapat sejumlah hasil penyaringan yang disajikan seperti survei kepuasan masyarakat terhadap inovasi yang disediakan Dirjen Imigrasi, prosedur pelayanan setelah adanya inovasi dan data lainnya yang mampu memperkuat penelitian
3. Menarik kesimpulan: Untuk membenarkan temuan, peneliti pertama-tama harus mulai memahami pentingnya objek yang dilihatnya dengan memperhatikan proporsi yang bervariasi dan hukum sebab akibat.