

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yaitu pelayanan, baik berupa jasa maupun fasilitas kepada masyarakatnya. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai macam pelayanan publik bagi masyarakat mulai dari bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang turut serta dalam era globalisasi, hal ini tentunya memungkinkan adanya arus lalu lintas masuk dan keluarnya orang di wilayah Indonesia yang sering disebut dengan istilah Keimigrasian. Dengan kemajuan yang terjadi saat ini tentu saja mendorong semakin kuatnya juga arus globalisasi yang berdampak pada semakin meningkatnya juga arus lalu lintas perjalanan luar negeri.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat tentu saja dimaksudkan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pemerintah perlu menyediakan kebutuhan masyarakat salah satunya berupa informasi yang sejelas-jelasnya, maka dari itu pemerintah membutuhkan sarana untuk menjalankan tugasnya.

Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan unsur pelaksana tugas Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang keimigrasian.

Sebagai pedoman dasar pelaksanaan tugas dan pekerjaan Direktorat Jenderal Imigrasi mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 Tanggal 30 Desember 2010 tentang organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan HAM RI yang dijelaskan dalam LAKIP Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2012, Direktorat Jenderal Imigrasi menjalankan tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Tugas:

Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis dibidang imigrasi.

2. Fungsi:

Direktorat Jenderal Imigrasi menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan dibidang imigrasi;
- b. Pelaksanaan kebijakan dibidang imigrasi;
- c. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria dibidang imigrasi;
- d. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi dibidang imigrasi; dan
- e. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Imigrasi.

Untuk melaksanakan sebagian Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Hukum dan HAM RI, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki Unit Pelaksanaan Teknis (UPT), yaitu Kantor Imigrasi (KANIM) dan Rumah Detensi Imigrasi

(RUDENIM). Berikut adalah fungsi yang dimiliki oleh KANIM, diantaranya ialah:

1. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian;
2. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian;
3. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang status keimigrasian;
4. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Adapun layanan yang ditujukan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA), berikut adalah pelayanan yang diberikan diantaranya yaitu:

1. Bagi WNI:
  - a. Paspor biasa;
  - b. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI;
  - c. Surat Perjalanan Lintas Batas atau PAS Lintas Batas;
  - d. Penarikan, pembatalan, pencabutan dan penggantian;
  - e. Rekomendasi Visa Bekerja dan Berlibur; dan
2. Bagi WNA:
  - a. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing;
  - b. Bebas visa kunjungan;
  - c. Izin tinggal terbatas (ITAS);
  - d. Izin tinggal tetap (ITAP);

- e. Izin tinggal terbatas/izin tinggal tetap bagi subyek perkawinan campur; dan
- f. Alih status izin tinggal.

Dengan hal tersebut maka terjadi peningkatan permintaan dalam pembuatan identitas seseorang ataupun perizinan sebagai tanda legalitas bagi seseorang. Berkaitan dengan hal itu Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung merupakan bagian pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Namun masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan, yang ditunjukkan dengan masih terdapat berbagai keluhan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

Dengan arti kata lain pelayanan dari Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung yang diberikan kepada masyarakat belum optimal seperti halnya pelayanan paspor. Hal tersebut tentu saja berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan publik sehingga memberikan citra bahwa pelayanan pemerintah di Indonesia terkesan kurang baik.

Sampai saat ini masih ada masyarakat yang merasa mereka tidak dilayani oleh pihak pemerintah karena yang terjadi pada kenyataannya masyarakat justru merasa melayani aparatur pemerintah. Tentu saja dengan begitu masyarakat menilai buruk tentang pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah dan menyebabkan hilangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap aparatur pemerintah.

Disamping itu akuntabilitas, kecekatan dan empati aparatur pemerintah terhadap kepentingan masyarakat masih rendah sehingga berdampak pada

rendahnya kemampuan aparaturnya pemerintah dalam melaksanakan standar kinerja birokrasi yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, peneliti menemukan beberapa indikasi tidak optimalnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana kelengkapan pemohon paspor yang disediakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas Bandung
2. Prosedur pelayanan paspor yang berbelit
3. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan diinginkan masyarakat
4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan
5. Masih adanya tindakan diskriminatif yang dirasakan pengguna jasa layanan paspor
6. Tidak jelasnya kepastian dan jangka waktu pengajuan permohonan
7. Citra pelayanan publik yang dinilai masyarakat masih kurang baik
8. Masih kurangnya kesadaran dari aparaturnya pemerintah dalam menjalankan tugasnya
9. Masih adanya kesulitan masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah

Fenomena yang terjadi mengharuskan organisasi pemerintah untuk terus menerus melakukan perkembangan, kemajuan, dan peningkatan. Perubahan yang dilakukan semata-mata untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh semua pihak.

Yaitu peningkatan produktifitas, peningkatan kualitas pelayanan, serta peningkatan moralitas dan sebagainya.

Maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung harus mampu melaksanakan kualitas yang lebih baik dan harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat Indonesia dalam pelayanan jasa Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor yang diharapkan sesuai dengan *good government* (pemerintahan yang baik).

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan menuangkannya ke dalam karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Keimigrasian (Studi Optimalisasi Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung)**”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam pelayanan dalam pelayanan paspor sebagai dokumen perjalanan yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

## **1.3 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut ini:

1. Bagaimana pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung

3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan secara mendalam tentang pelayanan keimigrasian khususnya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa konsep dan pemikiran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Sosial khususnya Ilmu Pemerintahan pada Manajemen Pemerintahan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran, gagasan praktis, sebagai upaya untuk memberikan alternatif dalam pelayanan paspor kepada pemerintah, yang memiliki tugas sebagai pengawas dan penanggungjawab pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung untuk kepentingan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.