

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki kaitan pada beberapa segi kehidupan warga yang lengang. Pelayanan publik meluas pada kehidupan masyarakat. Keterlibatan masyarakat pada pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah tidak dapat dipisahkan. Sehingga, mewujudkan kewajiban pemerintah guna penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai ketentuan. Sehingga, mampu mencapai tujuan serta kebutuhan warga pada pelayanan publik.

Pelayanan publik diimplementasikan sesuai dengan berkembangnya zaman yang berkarakteristik internasional. Sementara itu, aturan warga Negara Indonesia yang baru, didukung dengan harapan serta tantangan dunia yang memicu kemajuan pada bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, serta perdagangan.

Berdasarkan Pasal 28E ayat (1) Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi: “Setiap orang, bebas memeluk kepercayaan dan beribadat menurut agamanya, menentukan pendidikan serta pengajaran, menentukan pekerjaan, menentukan kewarganegaraan, memilih tempat tinggal pada wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak balik .” di dalam Pasal ada frasa “...menentukan tempat tinggal pada wilayah negara

dan meninggalkannya, dan berhak pulang.” Maka, penerapan masyarakat harus mempunyai surat bepergian yang diterbitkan pihak Imigrasi berbentuk dokumen atau biasa disebut dengan paspor. Apabila tidak memiliki paspor, masyarakat yang melanggar ketentuan perundang-undangan yang tidak terlepas dari Kantor Imigrasi.

Kantor Imigrasi sebagai pintu pertama serta terakhir masyarakat yang hendak keluar masuk wilayah Indonesia dengan berbagai kepentingan dan tujuan. Kantor Imigrasi mempunyai ketentuan serta peraturan warga yang keluar masuk secara permanen yang merujuk pada perundang-undangan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Guna menjaga kewenangan negara, maka dari itu paspor merupakan bukti sah warga negara yang hendak keluar masuk daerah diterbitkan Pemerintah Indonesia yang diatur oleh Kementerian dan Hak Asasi Manusia.

Teknologi, media, serta informatika yang berkembang secara pesat sudah membawa pengaruh pada sudut pandang masyarakat yang bekerjasama menggunakan pergantian informasi secara online. Imigrasi telah menjembatani proses untuk pembuatan paspor, yang dimana sebagai solusi perkembangan teknologi pada saat ini.

Dalam sosial budaya pelayanan publik yang buruk memicu rendahnya kualitas pelayanan publik. Sebab, pada praktek pelayanan publik ditemukan adanya kesulitan dalam mengakses informasi mengenai pelayanan, prosedur yang rumit, biaya yang kurang jelas beresiko terjadinya pungli (pungutan liar). Seharusnya, pada penyelenggaraan pelayanan publik tidak mempersulit, tapi memberikan kemudahan pada masyarakat.

Pemerintahan yang baik mampu mewujudkan terlaksananya peran pelayanan publik supaya berjalan dengan baik.

Seiring dengan hal yang telah dijelaskan, efektivitas sebagai istilah penyelenggara pemerintahan di Indonesia. Dengan adanya perkembangan inovasi mampu menjadi kewajiban untuk mengukur tingkat efektivitas pada organisasi pemerintah yang menggunakan pelayanan pada warga, sebagaimana efektivitas pelayanan dalam mengurus paspor pada kantor imigrasi Blitar. Eksistensi kantor Imigrasi Blitar, dibawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi mempunyai kewajiban.

Pada pelayanan pengurusan dokumen perjalanan, visa serta fasilitas izin tinggal, intelijen, penyidikan serta penanganan lintas batas serta partisipasi luar negeri dan sistem informasi keimigrasian. Efektivitas pelayanan publik pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Blitar merupakan topik yang penting dalam konteks administrasi negara. aneka macam penelitian telah dilakukan untuk efektivitas layanan publik pada Kantor Imigrasi.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, peneliti menemukan pertarungan dalam efektivitas pelayanan pembuatan paspor. Seperti yang peneliti amati berikut merupakan permasalahan yang peneliti temukan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar:

- 1) Masyarakat yang hendak membuat paspor pada Kantor Imigrasi Blitar tak hanya bertempat tinggal di Blitar, ada pula yang bertempat tinggal diluar Blitar seperti Malang, Tulungagung, dan Kediri. Pemohon yang tidak bertempat tinggal di Kota Blitar, memiliki

keluh kesah saat pengambilan paspor. Sebab, proses pembuatan paspor tiga hari kerja, banyak masyarakat yang berdomisili luar Blitar merasa keberatan bila harus kembali ke Kota Blitar untuk mengambil paspor yg telah jadi. Hal ini dinyatakan tidak efektif, karena memakan waktu pemohon yang harusnya bisa menggunakan jasa untuk antar paspor. Akan tetapi, kantor imigrasi Blitar tidak dapat menyediakan jasa antar paspor dikarenakan kontrak dengan Kantor Pos Indonesia telah habis.

2)Permasalahan tentang pemohon yang kurang paham mengenai mekanisme pembuatan paspor sebagai akibatnya harus kembali bulan depan untuk mendaftarkan diri menjadi pemohon paspor.

3)Kurangnya pegawai dalam pelayanan prioritas sehingga ruang prioritas kurang difungsikan.

Dari masalah yang telah dijabarkan diatas, tujuan utamanya guna menilai efektivitas pelayanan publik pada proses pengurusan paspor pada Kantor Blitar. Transparansi pelayanan publik sebagai fokus penting, seperti yang terlihat dari upaya yang diimplementasikan oleh Kantor Imigrasi Blitar.

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa penilaian pada efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor pada kantor imigrasi sebagai hal yang krusial untuk terus ditingkatkan guna memberikan layanan yg lebih baik kepada masyarakat. Sesuai dengan penjelasan, maka usaha untuk meningkatkan mengurus paspor akan berjalan dengan baik serta optimal, diharapkan cara yang sempurna.

Sehingga, memberikan dampak positif pada masyarakat serta mampu meminimalisir rutinitas kebosanan terhadap pekerjaan yang cukup menguras waktu serta energi pegawai pada kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

Melalui penelitian ini efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor pada tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar mulai berasal registrasi pemohon paspor, pengecekan berkas, proses pembuatan paspor, hingga diterbitkannya paspor yang diajukan sang pemohon.

Penulis mengacu pada teori Edy Sutrisno (2007) mengenai 5 indikator penilaian efektivitas yang meliputi Pemahaman program yg dimana pegawai serta pemohon paspor harus memahami alur asal program yg berjalan guna menunjang efektivitas pelayanan pembuatan paspor, tepat target ini melihat sejauh mana acara yang sedang dijalankan tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar ini berhasil merealisasikan target yg hendak dicapai, sempurna waktu dalam pelaksanaan program, dan pembuatan paspor hingga jadi sesuai dengan jadwal yang sudah dipengaruhi, Tercapainya tujuan guna mebuat acara pelayanan pembuatan paspor ini telah tercapai sinkron dengan SOP serta peraturan yang ada sebagai akibatnya bisa dievaluasi efektif.

Penulis melaksanakan penelitian ini bertujuan buat menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan paspor yang dilaksanakan pada tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari Edy Sutrisno (2007) sebab indikator pada teori

tersebut sesuai menggunakan kondisi yg ada pad tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melaksanakan penelitian dan menyusun karya ilmiah skripsi dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik pada Pembuatan Paspor pada tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar".

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?
- 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari efektivitas pelayanan publik pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas sudah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisa efektivitas pelayanan publik pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- 2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis.

- a. Diharap penelitian yang dilaksanakan mampu menjadi bahan teori dan panduan pada efektivitas pelayanan pembuatan paspor kepada pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI bagian Dokumentasi Perjalanan dan Izin Tinggal.
- b. Penelitian ini mampu memberikan gambaran kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

2) Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharap mampu memberikan masukan untuk pengembangan efektivitas pelayanan publik yang telah dipraktekan selama ini. Sehingga, kedepannya lebih disempurnakan lagi khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- b. Penelitian ini mampu memberikan pedoman dari pelayanan pembuatan paspor yang efektif di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.