BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) di era globalisasi menuntut kesiapan aparatur pemerintah akan adanya keterbukaan informasi tentang pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut mengharuskan adanya efisiensi dan daya saing dalam urusan pemerintahan. Pemerintah yang bertugas menjadi pengayom masyarakat diharuskan untuk senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan secara komprehensif. Peran pemerintah dalam menghadapi era globalisasi ini, salah satunya adalah pelayanan publik, khususnya aparatur dalam melaksanakan roda pemerintahan terhadap masyarakat, karena pemerintah berperan untuk melayani masyarakat.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi pelayanan dan pengaturan masyarakat. Pelaksanaan aktivitas pelayanan, pembangunan, koordinasi dan birokratis yang diduga sering sekali mengakibatkan pemberian pelayanan memakan waktu yang lama dan biaya yang tinggi. Pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintahan itu sendiri.

Manusia pada era reformasi membutuhkan transparansi pelayanan yang sangat diperhatikan oleh pemerintah. Institusi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat membutuhkan cara yang profesional untuk menemukan dan memahami pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan terhadap masyarakat selama ini

diupayakan oleh pemerintah selaku penyelenggara administrasi negara. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi & Transaksi Elektronik dan Intruksi Presiden Republik Indonesia (RI) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government* yang bertujuan untuk pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Pemerintah segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Maka seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal, untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penggunaan jaringan komputer secara bersama ini tumbuh dan membentuk seluruh jaringan yang sangat besar dan terbesar diseluruh bagian dunia. Jaringan komputer ini sangat masyarakat kenal dengan nama internet. Perkembangan jaman

menuntut agar sektor pemerintahan mengembangkan teknologi internet yang beragam. Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparatur pemerintah dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya.

Keimigrasian sebagaimana yang ditentukan di dalam Bab 1 Pasal 1 (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 Lembaran Negara Tahun 1992, Nomor 33 Tentang Keimigrasian adalah lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di Indonesia.

Hukum Keimigrasian merupakan bagian dari sistem hukum yang berlaku di Indonesia, bahkan merupakan subsistem dari Hukum Administrasi Negara. Fungsi keimigrasian merupakan fungsi penyelenggaraan administrasi negara atau penyelenggaraan administrasi pemerintahan, oleh karena itu sebagai bagian dari penyelenggaraan kekuasaan eksekutif, yaitu fungsi administrasi negara dan pemerintahan, maka hukum keimigrasian dapat dikatakan bagian dari bidang hukum administrasi negara. Untuk menjamin kemanfaatan dan melindungi berbagai kepentingan nasional, maka Pemerintah Indonesia telah menetapkan prinsip, tata pelayanan, tata pengawasan atas masuk dan keluar orang ke dan dari wilayah Indonesia sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian.

Imigrasi termasuk salah satu instansi pemerintah, yang salah satu kegiatannya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan dalam hal memberikan segala perizinan keimigrasian berupa Visa, Izin masuk, pendaftaran orang asing, izin masuk kembali, izin keluar tidak kembali, Surat Perjalanan RI,

tanda bertolak, tanda masuk, surat keterangan keimigrasian dan perubahan keimigrasian.Tempat-tempat pelayanan keimigrasian, meliputi bidang atau sub bidang imigrasi pada Perwakilan RI di luar negeri, di perjalanan dalam pesawat udara, maupun kapal laut, tempat pemeriksaana imigrasi, Kantor Imigrasi, Bidang Imigrasi pada Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan HAM, serta Direktorat Jenderal Imigrasi.

Pemberian informasi tentang keimigrasian dapat melalui *website* imigrasi itu sendiri, dan pemberian pelayanan mengenai keimigrasian dapat melalui sistem informasi, sistem informasi tersebut disebut dengan layanan paspor *online*. Layanan paspor *online* berfungsi untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat melalui internet. Informasi dan pelayanan yang di maksud adalah mengenai paspor.

Layanan paspor *online* di kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung mulai diberlakukannya pada bulan Januari 2011 dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Layanan paspor *online* dibuat untuk memberikan pelayanan dan informasi tentang paspor kepada masyarakat. Dokumen ini berisi informasi yang berhubungan dengan fasilitas permohonan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) melalui internet atau website pada Sistem Penerbitan SPRI yang baru.

Layanan paspor *online* terdapat 2 (dua) jenis pilihan yang dapat masayarakat gunakan, antara lain pra permohonan dan status permohonan. Pra permohonan dimaksudkan untuk masyarakat yang ingin atau akan membuat paspor melalui sistem informasi *e-paspor* untuk melakukan permohonan melalui *online*

dan melakukan tahap selanjutnya. Sedangkan status permohonan dimaksudkan agar masyarakat dapat mengetahui sejauh mana paspor yang telah dibuat dan dapat mengetahui kapan masyarakat harus kembali ke Kantor Imigrasi Kelas I Bandung untuk tahap selanjutnya.

Hasil observasi di lapangan, masih banyak adanya indikasi praktik percaloan paspor di Kantor Imigrasi Bandung dan itu sudah berlangsung dari tahun-tahun sebelumnya. Karena masih banyak orang yang tidak sabar untuk antri membuat paspor, selain itu juga banyaknya tahapan-tahapan yang harus dilalui dan memerlukan waktu berhari-hari, dari berbagai keluhan masyarakat tersebut, sehingga secara tidak langsung akan memberikan kesempatan pada pihak ketiga yakni calo untuk mempermudah bagi mereka yang membutuhkan paspor tanpa harus antri dan pembuatan paspor tersebut lebih cepat dibanding pembuatan paspor tanpa memakai jasa calo. Bagi para calo sendiri, ini dijadikan lahan pekerjaan. Selain itu, para calo juga akan memanfaatkan kesempatan tersebut dengan berkoordinasi dengan aparatur di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Praktik percaloan pada pembuatan paspor masih terjadi sampai saat ini di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Sejumlah agen yang mengatas namakan pihak dari travel, sehingga mereka mendapatkan kemudahan untuk membuat paspor konsumen yang akan bepergian melalui travel mereka. Apabila melalui jalur resmi, paspor baru selesai dua minggu, melalui travel, paspor bisa selesai lebih cepat. Sebenarnya banyak dari pihak travel yang resmi karena sudah melakukan pendaftaran di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, tetapi pada kenyataannya

hal tersebut banyak dimanfaatkan oleh para calo dengan mengatas namakan dari pihak travel yang terdaftar di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

Masyarakatnya sendiri masih banyak yang belum tahu banyak tentang cara pengajuan permohonan pembuatan paspor, sehingga ketika masyarakat mau membuat paspor akan mengalami kesulitan bagaimana caranya permohonan pembuatan paspor tersebut. Dengan begitu, masyarakat akan berfikir untuk memakai jasa calo untuk mempermudah dan mempercepat pembuatan paspor tersebut.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung juga dalam pelaksanaannya masih ada aparatur yang telat masuk dan pengetahuannya seperti dalam bidang IT dan bahasa inggris masih kurang sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan dengan lancer.

Berkaitan dengan hal tersebut, masih adanya kekurangan dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam hal sosialisasi tentang pembuatan paspor dan tidak sabarannya masyarakat dalam mengantri karena dengan berbagai kesibukan mereka masing-masing, masing kurangnya kedisiplinan dan pengetahuan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: **“Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung (Suatu Studi Penggunaan Layanan Paspor *Online)”*.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung melalui penggunaan layanan paspor *online*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam penggunaan layanan paspor *online* di kantor Imigrasi Kota Bandung.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bukti fisik melalui penggunaan layanan paspor *online* di kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui keandalan penggunaan layanan paspor *online* di kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui ketanggapan melalui penggunaan layanan paspor *online* di kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui jaminan dan kepastian melalui penggunaan layanan paspor *online* di kantor Imigrasi Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui empati melalui penggunaan layanan paspor *online* di kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

1.4 Keguanaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

a. Untuk kepentingan peneliti

   Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan dan memahami tentang penggunaan layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kota Bandung.

b. Secara teoritis

   Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan diantaranya teori kualitas layanan, paspor *online* dan imigrasi. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya tentang pelayanan publik.

c. Secara praktis

   Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi Kantor Imigrasi tersebut mengenai penggunaan penggunaan layanan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kota Bandung.