

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea keempat terdapat 2 dari 4 tujuan negara yaitu “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum”. Dua tujuan negara tersebut mengandung arti bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*). Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayan masyarakat, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Hingga saat ini dalam praktek pelayanan publik masih ditemukan adanya pelayanan yang diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses,

prosedur yang berbelit-belit ketika harus melakukan perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di Indonesia, dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan publik yang belum dirasakan oleh masyarakat. Dengan adanya praktek-praktek oknum aparat yang melakukan penyalahgunaan wewenang dan panjangnya birokrasi pelayanan di Indonesia, maka dapat berdampak pada turunnya kepercayaan publik (*trust*) masyarakat dan citra pemerintahan dimata masyarakat.

Birokrasi yang tidak efisien dan efektif pada pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering atau selalu menjadi permasalahan dan dianggap tidak mampu melakukan hal-hal yang sesuai dan tepat serta sangat merugikan masyarakat sebagai konsumennya. Hal tersebut tentunya sangat memerlukan perhatian yang besar dari pemerintah. Seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu bukan mempersulit, tetapi memudahkan bagi setiap masyarakat. Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak dapat terselenggara dengan baik.

Terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Imigrasi menganggap perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Penerapan dan

pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membantu memfasilitasi terhadap harapan tersebut di atas.

Kemajuan di bidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi- instansi pemerintahan maupun perkantoran melakukan interaksi dengan konsumen melalui komputer dan jaringan internet. Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan semakin pesat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal. Salah satu perkembangan yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan sistem yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara efisien, cepat dan valid, selain itu juga mudah dalam pengolahan data dan juga mudah dalam pencarian data saat diperlukan. Penerapan teknologi informasi dalam kegiatan suatu organisasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan untuk mendukung tujuan dan meningkatkan produktivitas organisasi tersebut. Salah satu faktor yang menuntut penerapan teknologi informasi adalah adanya kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini dan terintegrasi. Sebuah instansi yang ingin berkembang dan mencapai sukses harus mengikuti era informasi dengan menggunakan alat pendukung pengolah data berbasis internet.

Teknologi informasi, termasuk sistem informasi berbasis internet, memainkan peranan penting dan makin luas. Sistem informasi manajemen memberikan informasi dalam bentuk laporan dan tampilan bagi pihak manajemen, manajemen dapat menggunakan jaringan komputer untuk mendapatkan laporan dan informasi yang diinginkan sehingga manajemen dapat lebih efisien dalam pengambilan keputusan yang tentunya menguntungkan perusahaan secara jangka panjang.

Pengaplikasian teknologi informasi yang tepat akan mempengaruhi strategi baru dalam suatu organisasi. Perkembangan dunia informasi yang semakin meningkat seiring dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi komputer yang mampu menunjang berbagai kebutuhan dan permintaan informasi dari pengguna membuat informasi telah menjadi suatu kebutuhan utama dalam organisasi publik. Oleh karena itu, sarana yang cepat dan tepat untuk mengakses, mengolah dan menyimpan sumber informasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan.

Berangkat dari pemikiran tersebut, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan suatu upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, terhadap keluhan masyarakat sehingga pada akhirnya dapat memberikan kepuasan masyarakat dan menjadi prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* maka Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia dalam mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah melalui upaya pembenahan sistem pelayanan keimigrasian yang lebih responsif dan diterima oleh masyarakat melalui dukungan implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian. Salah satu bentuknya yaitu dengan membangun Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang tujuannya adalah untuk mencapai optimalisasi kinerja keimigrasian.

Implementasi awal yang telah dikembangkan sejak dekade

1990-an terus dikembangkan dengan basis teknologi informasi dan komunikasi pada dekade 2000-an, dan dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), yang sasaran dan tujuan kerjanya adalah untuk mencapai optimalisasi kinerja secara efektif, efisien dan profesional.

Melalui SIMKIM pelaksanaan fungsi keimigrasian akan menjadi efektif, efisien dan profesional karena sistem ini mampu mengintegrasikan seluruh fungsi keimigrasian baik di dalam negeri maupun di luar negeri, terbangunnya sistem *online* dan termutakhir dalam data dengan pengamanan optimal dalam Pusat Data Keimigrasian dan terjaga keamanan datanya dengan terbangunnya *Disaster Recovery Center* (DRC), serta dapat diakses dengan mengintegrasikan sistem pada instansi dan/atau lembaga pemerintahan terkait.

Dari segi sarana dan prasarana dengan hadirnya Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang semakin baik mendorong agar tercapainya proses pelayanan SPRI dan Visa yang semakin cepat tanpa mengabaikan aspek keamanannya. Hal ini menghindari terjadinya kepemilikan paspor ganda, paspor dengan data yang tidak benar ataupun ketidaklengkapan persyaratan. Dengan SIMKIM pemohon paspor juga dapat mengajukan aplikasi secara *online*. Tujuan utama SIMKIM ialah memudahkan dalam proses pengumpulan dan pengolahan data, mencegah penggandaan paspor dan banyaklainnya.

Dalam hukum keimigrasian setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara. Dokumen perjalanan tersebut harus dapat ditunjukkannya untuk bisa memasuki atau meninggalkan suatu negara.

Ketentuan ini tentunya juga berlaku bagi setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang akan melakukan perjalanan antar negara. Dokumen perjalanan yang lazimnya disebut juga paspor yang diterbitkan oleh negara kepada warganya juga berfungsi sebagai identitas diri dan identitas kebangsaannya ketika berada di luar negeri.

Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia adalah salah satu Keimigrasian di Kota Kinabalu Sabah Malaysia dengan jelas memiliki suatu peran yang penting. Tugas pokok dan fungsi Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia. Terlebih lagi dalam hal pelayanan kepada masyarakat atau publik dalam hal pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa, izin tinggal, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan dalam penerbitan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor merupakan dokumen yang wajib harus dimiliki oleh setiap warga negara yang ingin berpergian antar negara. Di dalam paspor harus memuat data diri, foto pemegang paspor, lembar-lembar untuk pencatatan/peneraan visa dan tanda keberangkatan atau kedatangan oleh petugas keimigrasian dari negara asal keberangkatan dan negara yang dikunjungi. Seiring perkembangan dan kemajuan teknologi, transportasi dan perekonomian, permintaan penerbitan SPRI atau paspor semakin meningkat dari waktu ke waktu.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Efektivitas Pelayanan Penerbitan SPRI dan Visa yang Terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) pada Teknis Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang terencana tentunya sudah mempunyai tujuan tertentu, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan ini. Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan yang telah diuraikan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Penerbitan SPRI dan Visa yang Terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) pada Teknis Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh cakrawala dan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang Efektivitas Pelayanan Penerbitan SPRI dan Visa yang Terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) pada Teknis Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Negara.

2. Manfaat Teoritis

a. Penelitian ini di harapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait dalam hal pelayanan masyarakat, dan membantu dalam

menerapkan dan memperkenalkan sebuah sistem kepada seluruh masyarakat. Dengan dikenalnya sistem ini oleh masyarakat, pihak kantor Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia sangat terbantu dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dibidang hokum keimigrasian.
- c. Dapat mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan SPRI.
- d. Untuk mengembangkan pengetahuan yang diperoleh selama dibangku kuliah dan membandingkan dengan kenyataan pada prakteknya dilapangan.

