

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor imigrasi di Indonesia merupakan lembaga strategis bagi negara dan masyarakatnya. Sebagai sub-bagian dari Kementerian Hukum dan HAM, kantor imigrasi bukan hanya sekedar obyek administrasi namun juga dapat juga difungsikan sebagai penegak hukum dan pengawal kedaulatan negara. Fungsi penting dari kerja Imigrasi di negara Indonesia antara lain; fungsi pertama, Penegakan Kedaulatan Negara, kantor imigrasi bertugas untuk mengawasi keluar-masuknya warga negara asing ke wilayah Indonesia, agar aman dari ancaman perdagangan manusia, kejahatan transnasional, dan ancaman WNA yang masuk ke wilayah tanpa izin. Selain itu. Kantor imigrasi bertugas untuk mengawasi keberadaan dan aktivitas WNA di Indonesia agar tidak menyalahi batas izin tinggal.

Fungsi ke-dua, Pelayanan publik, secara teknis kantor imigrasi akan melakukan pengawasan dokumen perjalanan, menjalankan penerbitan dokumen perjalanan seperti paspor bagi warga negara Indonesia agar bisa pergi ke luar negeri, izin tinggal WNA, dalam hal ini imigrasi melaksanakan jasa dalam bidang izin tinggal warga negara asing (WNA) yang bekerja, belajar maupun tinggal di Indonesia. Misalkan kartu izin tinggal terbatas (KITAS) dan kartu tinggal tinggal tetap (KITAP).

Fungsi ke-tiga yaitu Peningkatan Ekonomi, pengelolaan visa dan pariwisata merupakan bagian dari pekerjaan kantor imigrasi yang turut andil dalam membantu sektor pariwisata dengan pelayanan visa yang tepat seperti *visa on arrival* (voa) bagi wisatawan asing. Jasa ini membantu perekonomian negara. Fungsi ke-empat yaitu perlindungan WNI di Luar Negeri, Kantor imigrasi bekerja sama dengan Kementerian Luar Negeri untuk memastikan perlindungan WNI di luar negeri, khususnya mereka yang menjadi korban perdagangan manusia dan imigrasi ilegal. Fungsi ke-lima yaitu pendukung TPN (Tim Pora Nasional), yaitu tim pengawas orang asing akan keberadaan dan kegiatannya di wilayah Indonesia. Melalui pengawasan dan pengelolaan pergerakan manusia melintas negara, kantor imigrasi ikut merawat dan menjaga stabilitas tatanan sosial, keamanan dan keharmonisan hubungan internasional. Pengawasan dilakukan dalam bentuk pelayanan, di mana masyarakat dapat dilayani dengan inovasi digitalisasi proses, seperti SIMKIM yang memudahkan masyarakat mendapatkan akses ke kantor imigrasi.

Salah satu Provinsi yang memiliki trafik interaksi lintas negara adalah Provinsi Lampung, Provinsi yang memiliki daya tarik pariwisata dan potensi alam dengan komoditas pertanian, atau perkebunan yang menghasilkan bahan produksi perusahaan internasional, diantaranya yaitu; kopi, coklat dan rempah-rempah lainnya. Investasi asing atau investasi PMA (Penanaman Modal Asing) selama lima tahun terakhir Provinsi Lampung telah mencatat angka pendapatannya melalui investasi model ini, terutama pada tahun 2020 yaitu mencapai angka 7 triliun rupiah, lampung.bps.go.id (2024).

Kajian Fiskal Regional Tahun 2020 Provinsi Lampung yang diterbitkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Perbendaharaan menampilkan bahwa Provinsi Lampung memiliki hasil kebun yang di export ke banyak negara, hasil kebun tersebut adalah kopi. Kopi Lampung telah masuk dalam kategori kopi *speciality grade coffee*, sehingga kopi Lampung mampu memasuki pasar negara-negara seperti Afrika Selatan, Aljazair, Amerika Serikat, Jepang, Jerman, Malaysia, India, Inggris, Italia, Portugis, Singapura, Swiss, Swedia, dan Yunani.

Lampung sebagai Provinsi dengan potensi komoditas ekspor lalu selanjutnya mampu mendatangkan investor asing untuk ikut serta dalam proses kegiatan ekonomis yang menguntungkan kedua belah pihak, baik pemerintah Indonesia (Provinsi/Kota/Kabupaten) maupun perusahaan asing sebagai investor, tentu sebaiknya diberikan dukungan melalui pengelolaan layanan yang baik, layanan yang disampaikan oleh instansi pemerintah lintas sektor, baik yang sifatnya memberikan dokumen sebagai identitas hukum aktivitas mereka (investor) di Lampung, sampai dengan yang sifatnya memberikan pengamanan pada kegiatan yang melanggar hukum, dikenakan bagi individu (orang) warganegara asing yang beraktivitas di Indonesia atau warga negara Indonesia yang akan keluar negeri.

Ikut mendukung pengelolaan potensi Provinsi Lampung, secara khusus area Bandar Lampung, menjaga keamanan sesuai bidang kerja dan porsinya juga merupakan tanggung jawab Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandar Lampung, secara struktur merupakan satuan kerja dibawah kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

wilayah Lampung, melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM dibidang keimigrasian.

Beberapa tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung melihat pada struktur wewenang yang digunakan antara lain yaitu; (1) melaksanakan tugas keimigrasian dibidang teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian, (2) melaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian, (3) melaksanakan tugas keimigrasian di bidang izin tinggal dan status keimigrasian, dan (4) melaksanakan tugas keimigrasian dibidang intelejen dan penindakan keimigrasian. Empat tugas pokok dan fungsi diaplikasikan melalui kegiatan secara aktif baik administratif maupun operasi lapangan, berkordinasi secara aktif dengan pihak kepolisian dan instansi terkait sampai ke tingkat kabupaten, adapun wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung adalah dua kota dan empat kabupaten yaitu Kota Bandar Lampung, Kota Metro, Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Tanggamus, Kabupaten Pringsewu, Kabupaten Pesawaran, serta tempat pemeriksaan imigrasi Pelabuhan Laut Panjang, LAPBUL Oktober Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung (2024).

Layanan administratif yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung salah satunya adalah menerbitkan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia seperti Paspor 48 Halaman, E-paspor 48 Halaman, Paspor 24 Halaman, Pas Lintas Batas, Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP), dan lain sebagainya, sebagaimana tertera pada Tabel 1.1 di bawah. Dokumen lain yang diterbitkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah dokumen yang berkaitan dengan izin tinggal, dengan kategori (1) Izin Kunjungan, (2) Izin Tinggal Terbatas

(ITAS), dan (3) Izin Tinggal Tetap (ITAP), dokumen tersebut diterbitkan oleh Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk bagi orang asing atau penjamin yang bertempat tinggal di wilayah kerja kantor imigrasi tersebut, hal tersebut dilaksanakan sebagai tindakan nyata penerapan 5 fungsi kerja kantor imigrasi (1) Penegakan Kedaulatan Negara, (2) Pelayanan Publik, (3) Peningkatan Ekonomi, (4) Pelindungan WNI di Luar Negeri, dan (5) Pendukung TPN (Tim Pora Nasional).

Tabel 1. 1 Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia

Paspor 48 Halaman						
No.	Jenis Permohonan	Disetujui		Ditolak		Jumlah
		L	P	L	P	
1	Baru	779	863	0	0	1656
2	Penggantian Habis Berlaku	255	364	0	0	620
3	Penggantian Halaman Penuh	1	1	0	0	2
4	Penggantian Karena Rusak	1	1	0	0	2
5	Penggantian Karena Hilang	9	11	0	0	20
6	Penggantian Hilang Karena Keadaan Kahar	0	0	0	0	0
7	Penggantian Rusak Karena Keadaan Kahar	0	0	0	0	0
Jumlah		1045	1240	0	0	2300
E-Paspor 48 Halaman						
No.	Jenis Permohonan	Disetujui		Ditolak		Jumlah
		L	P	L	P	
1	Baru	477	615	0	0	1099
2	Penggantian Habis Berlaku	349	448	0	0	797
3	Penggantian Halaman Penuh	9	18	0	0	27
4	Penggantian Karena Rusak	3	4	0	0	7
5	Penggantian Karena Hilang	15	23	0	0	38
6	Penggantian Hilang Karena Keadaan Kahar	1	0	0	0	1
7	Penggantian Rusak Karena Keadaan Kahar	1	0	0	0	1
Jumlah		855	1108	0	0	1970
Paspor 24 Halaman						
No.	Jenis Permohonan	Disetujui		Ditolak		Jumlah
		L	P	L	P	
1	Baru	54	215	0	0	274
2	Penggantian Habis Berlaku	0	0	0	0	0
3	Penggantian Halaman Penuh	0	0	0	0	0
4	Penggantian Karena Hilang Baru	0	0	0	0	0
5	Penggantian Karena Hilang Habis Berlaku	0	0	0	0	0
6	Penggantian Karena Rusak Baru	0	0	0	0	0
7	Penggantian Karena Rusak Habis Berlaku	0	0	0	0	0
Jumlah		54	215	0	0	274

Sumber: Laporan Bulanan (LAPBUL) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, Oktobe (2024)

Pada Tabel 1.1 di atas memperlihatkan kepada kita bahwa pada bulan oktober tahun 2024 telah terjadi pembuatan dokumen dengan jumlah dokumen sebanyak 4.544 dokumen Perjalanan Republik Indonesia, dengan dokumen ini pemerintah dapat memantau berapa banyak aktivitas perlintasan manusia yang berangkat dari dalam negeri ke luar negeri untuk dipastikan perlindungannya melalui dokumen yang menyertai perjalanannya ke luar negeri, atau masyarakat luar negeri yang masuk ke Indonesia dengan keterangan kegiatan dan waktu yang dihabiskan selama tinggal di Indonesia menjadikan pemerintah memiliki data tentang aktivitas orang asing yang berada di Indonesia, lalu memastikan secara hukum bahwa kegiatannya tidak melanggar undang-undang yang kita (Indonesia) gunakan. Dengan banyaknya dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan jumlah dokumen yang telah dikeluarkan (4.544 dokumen).

Pembuatan dokumen perjalan seperti Paspor dan Visa hanya sebagian contoh dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, dan masih ada dokumen lain yang berfungsi untuk memfasilitasi warga negara Indonesia yang akan berkegiatan di luar negeri, atau warga negara asing yang beraktivitas di dalam negeri (Indonesia) dengan kepastian hukum yang melindungi. Peran lain yang berkontribusi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung adalah memberikan pendapatan pemerintah melalui pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya tentang fungsi dan tugas pokok Kantor Imigrasi, penting bagi Kantor Imigrasi Kelas

I TPI Bandar Lampung untuk menjaga performa kerjanya melalui SDM yang unggul dengan tetap menjaga layanan yang berkualitas.

Upaya perbaikan pelayanan publik dipemerintahan masuk kedalam pembahasan reformasi birokrasi, bertujuan untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik berkualitas, terkait hal tersebut maka pemerintah membangun zona integritas dengan tujuan menghadirkan komitmen bagi untuk mewujudkan wilayah bebas korupsi, birokrasi bersih melayani, penegakan integritas, dan pelayanan yang berkualitas. Sinambela dalam Laporan Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III (2024), menyatakan pelayanan publik diartikan sebagai, melayani atau pemberi layanan bagi keperluan masyarakat atau orang yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui indikator dari baik atau berkualitasnya layanan publik adalah melalui seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya, pelayanan yang memiliki konten kepuasan antara lain; Prosedur, Persyaratan, Biaya, Waktu, Penyelesaian, Respon, Performa, Sarana/Prasaran, dan Fasilitas Pengaduan, Laporan Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III (2024).

Tabel 1. 2 Permasalahan Dan Kendala, Data Bulan Oktober 2024

No.	Masalah	Keterangan	Tindak Lanjut
Seksi Lalulintas Keimigrasian			
1	Aplikasi M-Paspor terkadang mengalami gangguan	Terdapat gangguan pada Aplikasi M-Paspor, seperti pemohon yang sudah mendaftar namun data tidak muncul di alur biometri, kemudian permohonan kadaluarsa, lalu tidak dapat daftar kembali, atau sulit untuk mengakses aplikasi M-Paspor	Melakukan penanganan masalah atau gangguan pada Aplikasi M-Paspor melalui Whatsapp Group M-Paspor Wilayah 2
2	Terjadi gangguan pada SISKOP2MI	Gangguan pada SISKOP2MI berakibat pada terganggunya pelayanan keimigrasian, Termasuk permohonan Paspor CPMI yang berdampak pada waktu penyelesaian	Menginformasikan pada pemohon, secara langsung (<i>customer service</i>), dan tidak langsung (media sosial, whatsapp pengaduan, dsb) bahwa telah terjadi keterlambatan penyelesaian permohonan paspor
3	Pemohon terindikasi PMI Non-Prosedur	Pemohon yang terindikasi sebagai PMI Non-Prosedur	Memberi pemahaman atau sosialisasi kepada pemohon yang terindikasi sebagai PMI Non-Prosedur agar dapat berkonsultasi serta meminta arahan terlebih dahulu kepada instansi terkait, seperti BP3MI, Dinas Tenaga Kerja, dan PJTKI resmi. Menolak permohonan paspor bagi pemohon yang terindikasi sebagai PMI Non-Prosedural dan membuat laporan rutin yang disampaikan
4	Terdapat kerusakan pada fasilitas sarana dan prasarana dalam ruang layanan	Adanya kerusakan pada fasilitas sarana dan prasarana dalam ruang layanan seperti printer di <i>customer service</i> dan pojok baca, AC Center, PC di pojok baca	Melakukan koordinasi kepada Sub-Bagian Tata Usaha, khususnya Urusan Umum terkait permasalahan tersebut
Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian			
1	Ruang Deteni	Sirkulasi udara dan sarana prasarana kurang memadai	Melakukan koordinasi kepada Sub-Bagian Tata Usaha, khususnya Urusan Umum terkait pengadaan prasarana ruang Deteni
2	Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) tidak dapat diakses oleh penjamin maupun pemilik tempat penginapan	Pelaporan terkait keberadaan orang asing yang menginap ataupun tinggal di hotel dan tempat penginapan dilakukan secara manual	Membuat inovasi pelaporan orang-orang asing melalui google form (GF) https://form.gle/AF56XZoVNcKwSu4Q8 dan pelaporan via whatsapp Inteldakim 0821-8155-0950
Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian			
	Belum terdapat kendala	Kegiatan berjalan sebagai mestinya	

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian			
1	Jumlah sumberdaya manusia (SDM) pada Seksi Tikkim	Kurangnya sumberdaya manusia (SDM) yang menghambat fungsi teknologi, informasi kehumasan dan komunikasi keimigrasian	Berkordinasi dengan bagian kepegawaian untuk menempatkan JFU, JFT di Seksi Takim agar tugas pokok dan fungsi yang melekat dapat berjalan secara optimal
2	Ketersediaan Sarana dan Prasaran	Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang menghambat fungsi teknologi, informasi kehumasan dan komunikasi keimigrasian	Penyediaan sarana dan prasarana pada Seksi Takim agar tugas pokok dan fungsi yang melekat dapat berjalan dengan baik
Bagian Tata Usaha			
1	Keterbatasan Lahan Parkir	Lahan parkir pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sangat terbatas	Telah berkordinasi dengan pihak-pihak terkait
2	Terdapat Belangko Dokim E-Paspor sebanyak 67 buku Dokim	Masih terdapat Belangko Dokim/E-Paspor sebanyak 67 buku Dokim dikarenakan chip tidak terbaca sebelum proses cetak	Akan dilakukan konsultasi dan koordinasi terkait hal tersebut di Dirjenim
3	Renovasi Rumah Dinas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	Sudah terdapat anggaran terkait pekerjaan renovasi rumah dinas tahun anggaran 2024	Pekerjaan renovasi rumah dinas sedang dilakukan proses lebih lanjut
4	Terdapat Transfer Keluar Kendaraan Dinas Roda 4	Terdapat transfer keluar sebanyak 4 unit kendaraan dinas rida 4 ke UPT dilingkungan Kementerian Hukum dan HAM Lampung	Telah dilakukan transfer kendaraan sebanyak 2 unit yakni mobil Toyota Avanza BE 1416 BZ kelapas Way Kanan dan mobil Kijang Innova BE 1498 BZ ke Bapas Kotabumi. Sedangkan 2 unit yang lainnya sedang dilakukan tindak lanjut terkait transfer keluar kendaraan dinas roda 4

Sumber: Laporan Bulanan (LAPBUL) Bulan Oktober, (2024)

Pada tabel 1.2 atas menginformasi bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung telah menggunakan teknologi dalam melayani masyarakat secara administratif atau aktivitas yang sifatnya membutuhkan tindakan. Layanan berbasis digital telah diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung untuk membantu pelayanan agar menjadi lebih efisien, cepat dan aman, baik bagi Kantor

Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang akan menyampaikan pelayanan, atau untuk masyarakat Provinsi Lampung yang akan menerima pelayanan.

Dalam upayanya untuk menjadikan pelayanan yang cepat, efisien, aman dan fleksibel, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung juga telah menghadapi kendala dan tantangan, sebagaimana yang nampak pada tabel 1.2. Masalah yang timbul telah terjadi dari lintas unit yang secara garis besar masalah tersebut terus menjadi perhatian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung untuk diselesaikan, masalah tersebut diantaranya Aplikasi M-Paspor yang masih mengalami gangguan, sistem Komputerisasi Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (SISKOP2MI) yang juga terkadang mengalami gangguan, sarana dan prasarana dasar penunjang layanan, beberapa ruang yang memiliki sirkulasi udara yang tidak memadai, beberapa aplikasi berkaitan dengan aktivitas orang asing yang tidak bisa diakses, yang jika disimpulkan masalah tersebut adalah terkait dengan optimalisasi layanan dengan menggunakan teknologi, dan sarana prasarana yang tentu kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan layanan terbaik untuk masyarakat.

Menurut Kasmir dalam Nelvianti (2024) pelayanan publik dianggap baik jika memenuhi beberapa kriteria, termasuk memiliki tenaga kerja yang kompeten, fasilitas yang memadai, akuntabel dari awal hingga akhir responsif, komunikatif, menjaga kerahajaan, memiliki kemampuan layanan yang baik, memahami kebutuhan masyarakat, dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sedangkan menurut widodo dalam Nelvianti dkk (2024) pelayanan publik dapat didefinisikan memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang membutuhkan sesuai

dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditentukan oleh suatu lembaga. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung memiliki indikator tentang bagaimana masyarakat merasa puas atas layanan yang mereka terima, diantaranya adalah; (1) Prosedur, (2) Persyaratan, (3) Biaya, (4) waktu, (5) Penyelesaian, (6) Respond, (7) Performa, (8) Sarana dan Prasarana, (9) dan Fasilitas Pengaduan, Laporan Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung (2024).

Sebagaimana yang telah disampaikan tentang definisi Pelayanan Publik, dan indikator kepuasan masyarakat untuk dapat merasa puas akan pelayanan (pelayana publik) yang diterimanya, tentu diatas memberikan informasi bahwa terjadi masalah yang sebaiknya dapat diselesaikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebagai tanggung jawabnya pada masyarakat berdasarkan ketentuan yang mengatur, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dengan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN N0.25 Tahun 2004)

Tabel 1. 3 Survei Balitbang Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Dan IV Tahun 2024

Hasil Capaian		
Triwulan III		
No.	Waktu Survei	Analisis Grafik
1	Juni 2024	Kaulitas Pelayanan (IKM) Terjadi penurunan dari bulan sebelumnya, dengan nilai kepuasan masyarakat berada di poin 17,32. Ada penurunan indeks hasil IKM sebesar 0,08 poin dibandingkan dengan hasil IKM bulan Mei 2024 berada di poin 17,40, artinya ada penurunan dalam 8 aspek,

		yaitu; informasi, persyaratan, prosedur/alur, tarif/biaya, waktu penyelesaian, sarana prasarana, respon dan konsultasi serta pengaduan yang menjadi penyumbang terbesar yaitu sarana dan prasarana dengan selisih 0,22 dari survei pada bulan Mei 2022
2	Juli 2024	Kualitas Pelayanan (IKM) Terdapat penurunan dari bulan sebelumnya, dengan nilai Kepuasan Masyarakat berada di poin 17,16 Ada penurunan indeks hasil IKM sebesar 0,16 poin dibandingkan dengan hasil IKM Bulan Juni 2024 berada di poin 17,32. Ada penurunan pada 8 aspek, yaitu informasi, persyaratan, prosedur / alur, tarif / biaya, waktu penyelesaian, sarana prasarana, respon dan konsultasi serta pengaduan yang menjadi penyumbang terbesar yaitu Sarana dan Prasarana dengan selisih 0,18 dari survei pada bulan Juni 2024.
3	Agustus 2024	Kualitas Pelayanan (IKM) Kepuasan Masyarakat berada di poin 17,23 Ada peningkatan indeks hasil IKM sebesar 0,07 poin dibandingkan dengan hasil IKM Bulan Juli 2024 berada di poin 17,16. artinya ada Peningkatan pada 8 aspek, yaitu informasi, persyaratan, prosedur / alur, tarif / biaya, waktu penyelesaian, sarana prasarana, respon dan konsultasi serta pengaduan yang menjadi penyumbang terbesar yaitu Sarana dan Prasarana dengan selisih 0,33 dari survei pada bulan Juli 2024.
Triwulan IV		
4	September 2024	Kualitas Pelayanan (IKM) Nilai Kepuasan Masyarakat berada di poin 17,18 Ada penurunan indeks hasil IKM sebesar 0,04 poin dibandingkan dengan hasil IKM Bulan Agustus 2024 berada di poin 17,22. Artinya ada penurunan pada 8 aspek, yaitu informasi, persyaratan, prosedur / alur, tarif / biaya, waktu penyelesaian, sarana prasarana, respon dan konsultasi serta pengaduan yang menjadi penyumbang terbesar yaitu Respon.
5	Oktober 2024	Kualitas Pelayanan (IKM) Terdapat kenaikan dari bulan sebelumnya, dengan nilai Kepuasan Masyarakat berada di poin 17,44, Ada kenaikan indeks hasil IKM sebesar 0,26 poin dibandingkan dengan hasil IKM Bulan September 2024 berada di poin 17,18. Artinya ada penurunan pada 8 aspek, yaitu informasi, persyaratan, prosedur / alur, tarif

		/ biaya, waktu penyelesaian, sarana prasarana, respon dan konsultasi serta pengaduan yang menjadi penyumbang terbesar yaitu Waktu penyelesaian.
--	--	---

Sumber: Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Dan IV, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, (2024)

Informasi yang ditampilkan pada Tabel 1.3 menguatkan informasi yang juga telah di tunjukkan di Tabel 1.2 bahwa dalam kurun waktu 5 bulan yang secara intensif dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung menyatakan terdapat penurunan layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, yang penurunan pelayanan tersebut dikontribusikan paling besar dari aspek Sarana Prasarana dan Konsultasi Pengaduan. Meskipun kendala yang terjadi, tercermin pada nilai indeks (IKM) berdasarkan survei yang dilakukan tiap bulannya, selama lima bulan telah terjadi perbaikan pada aspek Sarana Prasaran dan Pelayanan telah direspon dengan baik, sehingga nilai IKM meningkat, namun bagaimana dengan laporan yang diperoleh pada Laporan Bulanan (LAPBUL) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung pada bulan Oktober 2024.

Pada LAPBUL Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung di bulan Oktober 2024 masih dinyatakan terdapat masalah yang sedang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, diantaranya adalah kendala pada layanan yang berbasis teknologi/aplikasi (E-Paspor dan SISKOP2MI) sehingga harapan pelayanan yang cepat dan fleksibel terkendala, kerusakan fasilitas sarana prasarana dalam ruangan layanan yang secara langsung akan mengganggu kinerja pegawai, ruang dengan sirkulasi udara yang belum memenuhi syarat yang mengganggu kegiatan operator layanan, dan infrastruktur teknologi yang masih disesuaikan

dengan teknologi pelayanan, sehingga teknologi yang digunakan dapat sesuai dengan visi teknologi tersebut.

Upaya untuk membangun dan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada instansi pemerintah telah ditekankan dalam aturan yang mendasarinya seperti; Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004, Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan, Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Kurniawan (2024) yang bertujuan untuk melihat pengaruh dan hubungan yang diberikan oleh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan tema penelitian “Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Ranca Iyuh Kecamatan Panongan” menjelaskan hasil penelitiannya yaitu Pelayanan Publik berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya dalam bidang yang sama, menganalisis tentang hubungan kualitas layanan publik terhadap kepuasan pelanggan atau masyarakat juga telah dilakukan oleh Sardi dkk (2023) dengan tema penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap

Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Nusantara Parepare”, menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Indikator Pelayanan Publik digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung untuk menilai melalui survei yang dilakukan setiap bulan, survei yang dimaksud adalah survei Indeks kepuasan Masyarakat (IKM), untuk menilai apakah kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung mengalami peningkatan atau penurunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas Pelayanan Publik dengan Kinerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugraha dkk (2024) dengan tema penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok)”, dengan hasil penelitiannya yaitu Kinerja Pegawai dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan.

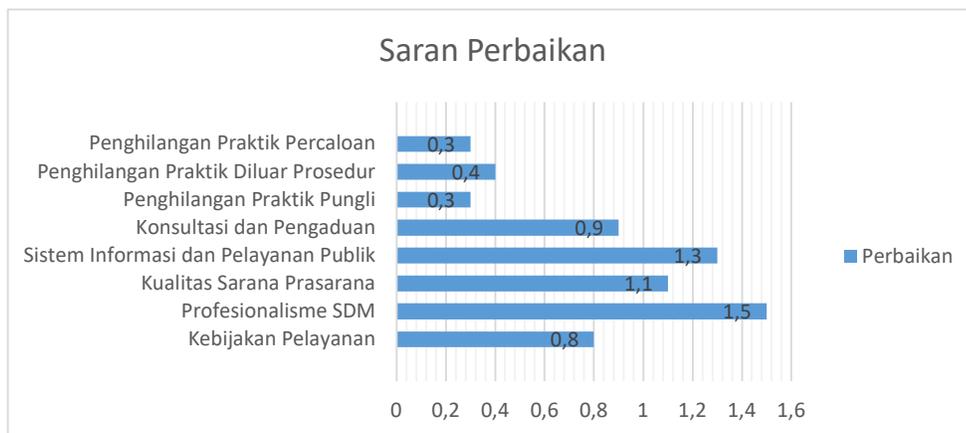
Hal lain yang juga menarik untuk dicermati adalah bagaimana peran Sarana Prasarana terhadap kinerja, sebagaimana aspek ini juga menjadi indikator baik atau buruknya pelayanan yang disampaikan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, Hasil Survei Indeks Persepsi Korupsi Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Dan IV, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, (2024). Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kapagi dkk (2024) “Pengaruh Tunjangan Kinerja dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Barat dengan Disiplin Kerja Pegawai sebagai Variabel Intervening” juga menyampaikan bahwa sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan pada informasi yang dihimpun melalui data sekunder di **Tabel 1.2** dan **Tabel 1.3**, dengan sangat jelas menunjukkan bahwa masalah yang sedang dihadapi berkaitan dengan kinerja sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung, informasi yang berhasil disajikan dalam penelitian ini merupakan informasi yang bersifat tidak umum, melainkan ada pada kebijakan strategis institusi, mengarah jelas pada pernyataan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung masih memiliki masalah pada pelayanan serta penunjang pelayanan, hal ini menjadi tantangan dalam upayanya menjaga kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung.

Sebelum tema penelitian ini ditentukan, dibagian ini penulis akan menyampaikan secara intens, spesifik, dan sistematis dasar masalah atau fenomena yang digunakan. Pemilihan variabel Kinerja sebagai variabel dependen (Y) menandakan bahwa masalah utama penelitian adalah Kinerja, adapun masalah lain yang juga turut dibahas merupakan masalah yang mengindikatori masalah utama. **Tabel 1.2** dan **Tabel 1.3** sebagai pijakan teori tentang kinerja, dengan kata kunci untuk mengukur kinerja yaitu hasil kerja yang dicapai karyawan dengan capaiannya ditentukan dalam *job requirement*, Radianti dkk (2023). Mekanisme pengukuran kinerja dalam institusi pemerintah menggunakan dasar hukum PP No.30 Tahun 2019, menyatakan Kinerja PNS adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap PNS pada organisasi/unit sesuai dengan SKP dan Prilaku Kerja, (<https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2019/05/PP-Nomor-30-Tahun-2019>), dijelaskan pada Keppres No 68 Tahun 1995 Tentang Jam Kerja Efektif Di Lingkungan Instansi Pemerintah tentang Penilaian SKP yang meliputi (1)

Kuantitas, (2) Kualitas, (3) Waktu, (4) Biaya, Penilaian Prilaku Kerja yang meliputi (1) Orientasi Pelayanan, (2) Integritas, (3) Komitmen, (4) Disiplin, (5) Kerjasama, dan (6) Kepemimpinan.

Dasar Penilai kinerjanya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung yang turut digunakan sebagai dasar penulisan, dengan menggunakan indikator penilaian sebagaimana disebutkan dalam teori “*Job Requirement*” yang antara lain yaitu; (1) Kebijakan Pelayanan, (2) Profesionalisme SDM, (3) Kualitas Sarana Prasarana, (4) Sitem Informasi dan Pelayanan Publik, (5) Konsultasi dan Pengaduan, (6) Penghilangan Praktek Pungli, (7) Penghilangan Praktek Diluar Prosedur, dan (8) Penghilangan Praktek Percaloan (**Gambar 1.1**).



Sumber: Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri Persepsi Kualitas Pelayanan, Januari-Desember, Kantor Imigrasi Bandar Lampung, (2024)

Gambar 1. 1 Aspek Usulan Perbaikan Dari Masyarakat

Setelah melihat **Gambar 1.1** nampak bahwa kinerja yang diukur dengan menggunakan indikator pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung, variabel-variabel yang diharapkan oleh masyarakat untuk diperbaiki masuk dalam kelompok variabel pelayanan, variabel yang dimaksud terlihat dari angka perbaikan

terbesar, artinya semakin besar angka nilai pada variabel tersebut menandakan masyarakat menginginkan variabel tersebut dapat diperbaiki. Variabel yang diminta oleh masyarakat untuk dapat diperbaiki kinerjanya jika berdasarkan skor hasil survei kepada masyarakat, variabel pelayanan yang sebaiknya diperbaiki adalah (1) Profesionalisme SDM, (2) Sistem Informasi dan Pelayanan Publik, (3) Kualitas Sarana dan Prasarana, (4) Konsultasi Pengaduan, dan (5) Kebijakan Pelayanan.

Penjelasan yang telah disampaikan pada **Gambar 1.1** di atas mendukung informasi yang juga telah disampaikan pada **Tabel 1.2** dan **Tabel 1.3** yaitu:

- a. Masyarakat yang menggunakan aplikasi M-Paspor masih terkendala, data yang telah diinput pengguna gagal muncul, data kemudian kadaluarsa, tidak dapat melakukan pendaftaran kembali, dan sulit mengakses aplikasi M-Paspor. Ini kanmenjadi kendala besar untuk masyarakat yang telah terbit tanggal keberangkatan ticket penerbangannya ke luar negeri, contoh: jemaah Haji atau Umroh dan lain sebagainya.
- b. Gangguan pada sistem SISKOP2MI sebagai sistem utama yang difungsikan untuk melindungi Pekerja Migran Indonesia (PMI) menjadikan pelayanan yang berkaitan dengan proses melamar pekerjaan sampai dengan penempatan kerja di negara asing tujuan, menjadi terganggu pelayanannya secara nasional.
- c. Terdapat kerusakan pada sarana dan prasarana pununjang kegiatan pelayanan bagi operator maupun penerima layanan (masyarakat), dimana

masalah telah teridentifikasi namun proses selanjutnya berhenti pada keterangan “berkoordinasi dengan pihak terkait”.

- d. Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) tidak dapat diakses, sehingga pelaporan dilakukan secara manual, tentu langkah aksi responsif dengan keputusan yang cepat akan sangat terganggu, karena data pendukung tindakan yang seharusnya sampai dengan sangat cepat, sebagai dasar tindakan tidak hanya dapat dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu.
- e. Sumberdaya manusia pada Seksi Tikim (Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian) masih terbatas, sehingga optimalisasi teknologi terganggu.
- f. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung penerapan teknologi bagi pelayanan.
- g. Keterbatasan lahan parkir yang lebihh banyak manfaatnya bagi pemohon (masyarakat).

Atas dasar informasi yang dihimpun melalui data empiris, diperoleh dalam bentuk data sekunder, laporan yang dibuat bersifat internal Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung (2024), pada akhir telah membantu untuk melihat masalah kinerja kantor sebagai masalah sesungguhnya yang sedang dihadapi dan masih dalam proses penanggulangan sampai dengan saat ini.

Masalah kinerja pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung yang dilatar belakangi oleh pengelolaan SDM (Sumberdaya Manusia) sebaiknya segera ditanggulangi, secara undang-undang (PP No.30 Tahun 2019) yang mengatur

sebagaimana telah disebutkan diatas bahwa kinerja utama harus dicapai seorang PNS (Pegawai Negeri Sipil), atau dengan makna lain masalah kinerja yang didorong oleh masalah lain harus segera ditemukan jawabannya kemudian dituntaskan. Masalah kinerja yang sedang terjadi teah dilatar belakang oleh masalah lain, berdasarkan data dan informasi di atas masalah lain yang turut mendukung terjadinya masalah Kinerja adalah masalah sarana dan prasarana, profesionalisme SDM, kemudian menjadikan pelayanan kantor belum sesuai dengan target yang telah ditentukan. Masalah pada kualitas pelayanan juga telah disampaikan sebelumnya, dimana Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung telah mengadopsi peran teknologi untuk membantu penyampaian pelayanan, akan tetapi masih ada kendala, kemudian masalah kendala sistem yang berbasis teknologi tadi tidak mampu diantisipasi oleh ketersediaan SDM, sehingga karena hal tersebut banyak pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan pada hari tersebut tertunda dan menjadi beban pada hari selanjutnya.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Sari dkk (2024) dengan judul “Pengaruh Sarana Prasarana dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi”, menyatakan melalui hasil penelitian bahwa kinerja pegawai secara signifikan dipengaruhi oleh sarana dan prasarana, artinya ketersediaan sarana dan prasarana mampu mendukung pekerjaan pegawai dan mampu mendukung peningkatan pada kinerja di institusi terkait. Penelitian lain yang menganalisis tentang kualitas pelayanan, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat juga telah dilakukan oleh Halawa dan Halawa (2024), dengan tema penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Kinerja Pegawai

Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo”, dengan hasil penelitian kinerja yang baik tercermin pada kualitas pelayanan, sehingga pada akhirnya kinerja pegawai yang baik mempengaruhi kepuasan pengguna pelayanan.

Beberapa penelitian di atas dengan objek penelitiannya masing masing, dalam lingkup pengelolaan sumber daya manusia, tentang bagaimana melihat kualitas pada pelayanan publik, atau pelayanan yang disampaikan oleh pemerintah melalui institusi-institusinya, apakah peran sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan dan kinerja, lalu apa hubungan dan pengaruh yang diberikan antara variabel tersebut menjadi pembahasan yang sangat menarik untuk disandingkan dalam merespon isu, masalah, atau tantangan yang telah terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung. Walaupun per monitoring atau evaluasi terus dilakukan untuk membangun, dan menjaga kinerja pegawai, tentu hal tersebut dilakukan oleh institusi pemerintah juga, seperti dinas inspektorat atau badan kajian seperti Badan Penelitian dan Pengembangan (BALITBANG), lalu bagaimana dengan penelitian yang dilakukan secara mandiri dalam lingkungan akademisi.

Dengan mempertimbangkan pada isu atau latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, masalah yang berkaitan dengan upaya pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik melalui kinerja baik pegawainya, dimana masalah yang ditemukan patut untuk dicermati melalui tindakan ilmiah, isu pelayanan publik yang dapat di kategorikan vital, karena dalam objek penelitian yang telah direncanakan adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung, suatu instansi atau institusi yang dikenal dengan sebutan gerbang negara, yang dikordinasikan kordinasikan oleh kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia,

maka sangat patut untuk menjadi bagian dalam memberikan kontribusi pemecahan masalah. Atas dasar pertimbangan tersebut penulis berinisiatif untuk mengambil tema penelitian (proposal thesis) dengan tema **“KUALITAS PELAYANAN, SARANA PRASARANA DALAM MENINGKATKAN KINERJA DAN KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KANTOR IMIGRASI BANDARLAMPUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di jelaskan di atas, menjelaskan masalah yang berhubungan dengan kinerja pegawai, diukur secara rutin oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung dengan menggunakan survei, mengukur kualitas layanan publik dengan indikator yang telah ditentukan. Selain survei Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung juga memberikan laporan bulanan yang menampilkan hasil capaian dari kriteria pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung. berdasarkan hal tersebut maka masalah secara umum yang sedang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung adalah sebagai berikut:

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada indentifikasi masalah yang telah disampaikan di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung.
2. Apakah Sarana Prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung.

3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Apakah Sarana Prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
5. Apakah Kepuasan Masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung.
6. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening.
7. Apakah Sarana dan Prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasar Rumusan Masalah yang telah dijelaskan di atas, Tujuan pada penelitian kali ini adalah:

1. Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung.
2. Untuk menguji Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung.
3. Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat
4. Untuk menguji Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat
5. Untuk menguji Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja

6. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening.
7. Untuk menguji pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Bandar Lampung dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, antara lain adalah:

1.5.1 Manfaat Praksis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan, yang dalam hal ini yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik, Sarana dan Prasarana, Kinerja, dan Kepuasan Masyarakat.

1.5.2 Manfaat Akademis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi atau sumber empiris, dan informasi tambahan dalam menganalisa isu atau masalah serupa, khususnya memberikan informasi atau referensi yang berhubungan dengan teori dan konsep Kualitas Pelayanan Publik, Sarana dan Prasarana, Kinerja, dan Kepuasan Masyarakat dalam lingkup pengetahuan Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disajikan secara tersusun sebagai mana dijelaskan di bawah:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik, Sarana dan Prasarana, Kinerja, dan Kepuasan Masyarakat.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan, jenis penelitian Kuantitatif, Model Penelitian, Objek Penelitian, Teknik dan Metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif yaitu teknik pencarian data, metode olah data, dan metode yang digunakan untuk memproses data, dengan menggunakan aplikasi SPSS.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi analisi, pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Kesimpulan Dan Saran

Bab ini bab terakhir dalam penelitian yang didalamnya berisikan kesimpulan dari penelitian, rekomendasi berdasarkan hasil penelitian

bagi bisang yang memiliki kewenangan dalam pengelola sumberdaya manusia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Badar Lampung, dan peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA