

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peraturan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Kekuasaan konstitusional, Lembaga pemerintah memiliki hak mengawasi serta mengatur masyarakat. Sebagai pelayanan dan pengatur warganya, negara berkewajiban melindungi rakyatnya dengan cara memberikan regulasi, perkembangan dan pelayanan dari berbagai sektor. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh instansi publik.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Bandar Lampung. Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah prioritas utama bagi sebuah organisasi publik. Pelayanan yang diberikan berupa keterbukaan informasi membantu masyarakat untuk lebih memahami hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, masyarakat sekarang juga bergantung pada organisasi pemerintah untuk mendapatkan layanan terbaik. Kantor Imigrasi adalah Lembaga pemerintah di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertanggung jawab atas urusan keimigrasian di suatu wilayah tertentu. Fungsinya adalah melayani masyarakat dalam hal pengurusan dokumen keimigrasian dan penegakan hukum keimigrasian. Pelaksanaan tanggung jawab Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung merupakan perwujudan dari kinerja.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2021). Jadi pendefinisian kinerja mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok orang dalam suatu organisasi berdasarkan satuan waktu atau ukuran tertentu. Lingkup kajian kinerja dapat terlihat dari peran individu dan lebih fokus kepada hasil-hasil kerja yang terkait dengan pencapaian tujuan organisasi, baik berdasarkan kelompok struktural dan kelompok fungsional maupun hasil kerja yang dicapai oleh unit kerja yang ada (Moenir, 2019).

Penilaian kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung didasarkan pada Sasaran Kerja Pegawai (SKP), seperti tertera pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Sasaran Kerja Pegawai Tahun 2021-2023

No	Aspek yang Dinilai	Tahun			Rata-rata Persentase (%)
		2021	2022	2023	
1.	Aspek kuantitas	75,68	74,35	74,81	74,95
2.	Aspek kualitas	84,30	85,21	85,07	84,86
3.	Aspek waktu	83,25	81,80	82,10	82,38
4.	Aspek biaya	85,75	86,07	86,15	85,99
Rata-rata Penilaian SKP		82,25%	81,86%	82,03%	82,05%

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Dilihat dari Tabel 1.1 bahwa rata-rata penilaian Sasaran Kerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yaitu aspek kuantitas sebesar 74,95%, aspek kualitas sebesar 84,86%, aspek waktu sebesar 82,38% dan aspek biaya sebesar 85,99. Rendahnya aspek kuantitas ini juga dapat dilihat dari masih ada pegawai yang tidak bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Aspek kuantitas ini pada dasarnya dapat ditentukan dari target kuantitas/output antara lain berupa dokumen, konsep, naskah, surat keputusan, laporan, kegiatan dan sebagainya. Dengan rendahnya output yang dihasilkan tersebut, mengindikasikan belum maksimalnya kinerja pegawai.

Pelayanan pada Kantor Imigrasi terbagi dua yaitu layanan untuk Warga Negara Indonesia (WNI) dan layanan untuk Warga Negara Asing (WNA).

Layanan untuk warga negara Indonesia terdiri dari (1) permohonan paspor; (2) penggantian paspor; (3) perubahan data paspor. Sementara layanan untuk orang asing yaitu (1) visa dan izin tinggal; (2) izin tinggal kunjungan; (3) izin tinggal terbatas; dan (4) pelaporan status sipil orang asing.

Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian). Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemegang paspor tersebut untuk menyimpan dan melindungi dengan sebaik-baiknya. Paspor terdiri dari (1) paspor diplomatik; (2) paspor dinas dan (3) paspor biasa. Awal tahun 2022 pemerintah telah meluncurkan aplikasi M-paspor untuk mempermudah permohonan pembuatan atau penggantian paspor karena dengan aplikasi ini pemohon dapat dengan mudah mendaftar dari mana saja. Pemohon paspor dapat melakukan pendaftaran antrian paspor secara online melalui aplikasi ini. Setelah mengupload berkas-berkas dan melakukan pembayaran di bank, pemohon wajib datang ke kantor imigrasi sesuai dengan jadwal yang dipilih dengan menunjukkan bukti daftar antrian online dengan membawa dokumen asli beserta fotocopy 1 (satu) rangkap untuk melakukan proses wawancara; pengambilan foto wajah dan sidik jari sesuai dengan antrian yang tertera dalam map pemohon saat kedatangan. Kelemahan dari aplikasi M-paspor adalah kuota dibatasi setiap harinya.

Selain pendaftaran paspor secara online, kantor Imigrasi juga melayani pendaftaran secara *walk in* dimana registrasi paspor secara manual hanya diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lansia berusia diatas 60 tahun, dan anak-anak di bawah 5 tahun yang tentunya juga dengan kuota terbatas.

Pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat dengan sendirinya akan berdampak terhadap peningkatan kinerja dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas I

TPI Bandar Lampung. Begitu juga sebaliknya, dengan pelayanan yang kurang optimal akan menghambat pencapaian kinerja pegawai di masa depan.

Keluhan pelayanan yang disampaikan oleh pembuat paspor tersebut memperlihatkan bertambah banyaknya beban kerja yang harus dilakukan oleh bagian pelayanan paspor. Munandar (2022) mengemukakan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Apabila batas waktu yang sudah ditentukan tidak tercapai maka pekerjaan semakin menumpuk dan hal ini mempengaruhi hasil kerja pegawai karena diburu oleh waktu dan penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari aplikasi OMSPAN (Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara) dan aplikasi TPNBP (Target Penerimaan Negara Bukan Pajak), beban kerja dalam pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dapat dilihat dari jumlah paspor yang dapat diselesaikan setiap bulannya. Terdapat kenaikan hampir setiap bulan dan bila diakumulasikan jumlahnya telah melebihi target yang telah ditentukan. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Tahun 2021-2023

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2021	24.000	29.810
2	2022	24.000	32.041
3	2023	24.000	33.329
	Jumlah	72.000	95.180

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Data di atas menunjukkan bahwa setiap tahunnya target yang ditetapkan telah terpenuhi bahkan melampaui target. Walaupun beban kerja dapat diselesaikan bahkan melebihi dari target yang telah ditetapkan, tentunya hal ini berdampak pada kondisi psikis dari pegawai yang bertugas di bagian pelayanan paspor. Selain itu, beban kerja akan terasa bertambah ketika jaringan layanan pembuatan paspor yang digunakan sedang *down* atau *error*, sehingga terjadi

penumpukan blanko pembuatan paspor dan proses pembuatan paspor akan tertunda.

Pemberian motivasi sangat penting dalam setiap organisasi. Motivasi yang diberikan kepada pegawai di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung seperti tunjangan kinerja rutin setiap bulan dan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi. Pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan dapat mendorong untuk bekerja lebih semangat serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya. Tanpa motivasi, seseorang tidak dapat memenuhi pekerjaannya sesuai standar atau melampaui standar karena apa yang menjadi motivasi dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun pegawai yang memiliki kemampuan dalam bekerja tinggi tetapi tidak memiliki motivasi untuk menyelesaikan tugasnya maka hasil akhir dalam pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi pada pegawai Kantor Imigrasi I TPI Bandar Lampung terlihat bahwa motivasi kerja pegawai belum optimal, hal ini disebabkan kurangnya pemberian apresiasi berupa pujian atau penghargaan secara tertulis maupun lisan kepada pegawai ketika pegawai tersebut mencapai prestasi kerja yang sangat baik, sehingga dapat membuat para pegawai kurang terdorong motivasi kerjanya. Data penghargaan tertulis yang diberikan oleh pimpinan dapat dilihat pada Tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1.3. Penghargaan Tertulis dari Pimpinan

No	Tahun	Penghargaan Tertulis	Perkembangan (%)
1.	2020	14	-
2.	2021	10	-28,57
3.	2022	13	30,00
4.	2023	9	-30,77
5.	2024	8	-11,11
Total		61	-10,11%

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas terlihat bahwa penghargaan tertulis yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai cenderung berfluktuasi menurun,

yang mana perkembangan tertinggi terjadi pada tahun 2022 sebesar 30,00% dan perkembangan terendah terjadi pada tahun 2023 menurun sebesar 30,77%. Rendahnya penghargaan tertulis yang diberikan pimpinan kepada pegawai tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada, hal ini mengisyaratkan bahwa pimpinan kurang memberikan penghargaan kepada pegawai terutama dalam kaitannya dengan motivasi kerja yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Berdasarkan penelitian Goni, Manopo, Rogahang (2021) didapati juga motivasi dapat mempengaruhi kinerja. Motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dikatakan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Supardi dan Anwar (2021) mengatakan motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

Pelayanan paspor pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, sebab melalui pelayanan paspor yang baik sehingga menunjang pegawai dalam mencapai kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Sebaliknya jika pelayanan menurun akan menghambat pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam mencapai kinerja pegawai. Pencapaian beban kerja yang baik tentu berdampak pada kinerja pegawai yang baik pula, target kerja yang tercapai mengindikasikan adanya kinerja pegawai yang optimal, akan tetapi harus didukung dengan motivasi yang baik pula. Penghargaan sebagai bentuk motivasi dari luar pegawai sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga akan mampu memaksimalkan pegawai untuk bekerja lebih baik.

Berkaitan dengan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang pelayanan paspor, beban kerja, motivasi dan kinerja pegawai yang dituangkan dalam Tesis dengan judul:

“Peran Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?
4. Apakah pelayanan, beban kerja dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar tujuan penelitian dapat tercapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup Subjek
Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah pelayanan, beban kerja, motivasi, kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
2. Ruang lingkup Objek
Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
3. Ruang Lingkup Tempat
Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Hj. Haniah No. 3 Cut Mutia RT/RW. 021/01 Kelurahan Gulak Galik, Kecamatan Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, Lampung 35214.

4. Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan untuk melaksanakan penelitian ini adalah pada bulan Oktober 2024 sampai Januari 2025.

5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi pelayanan paspor, beban kerja, motivasi dan kinerja pegawai.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan paspor terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
4. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan, beban kerja dan motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang membahas topik berkaitan dengan pengaruh pelayanan paspor, beban kerja, motivasi dan kinerja pegawai.

2. Bagi Instansi

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi oleh manajemen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam usaha menciptakan pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi guna meningkatkan kinerja pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan,

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berisikan tentang masalah yang diteliti antara lain pengertian manajemen, pengertian kinerja pegawai, pengertian pelayanan paspor, pengertian beban kerja, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN