

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pelayanan publik yang terjadi Indonesia telah menjadi permasalahan yang belum dapat terselesaikan dari dulu hingga sekarang, hal ini ditandai dengan adanya keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, baik dari instansi pemerintah maupun dari instansi swasta. Dilihat dari perkembangan zaman yang pesat dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, sangat dibutuhkan penataan sumber daya aparatur yang baik dalam manajemen pemerintahan sehingga akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengembangkan fungsi-fungsi pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas setiap kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dengan demikian, kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari aparatur pemerintah. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini. Dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok, yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif bagus. Pelayanan

yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebab pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan. Oleh sebab itu hanya pelanggan (masyarakat) yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Didalam undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dikatakan pula didalam undang-undang tersebut bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD RI Tahun 1945

Pelayanan publik bagi masyarakat dan keterbukaan informasi publik tidak dapat dipisahkan, walaupun hal tersebut telah diatur dalam UUD tersendiri. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang perlu dilakukan seiring dengan meningkatnya harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk akan peningkatan pelayanan publik. Hal ini sebagai upaya untuk mempertegas hak

setiap warga negara dan penduduk, serta untuk mewujudkan tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adminitrasi dan aparaturnegara diharapkan untuk dapat mengembangkan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian penting pelaksanaan pelayanan publik yang baik menuntut semua instansi penyelenggara pelayanan publik untuk bisa lebih memaksimalkan kinerja dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan, termasuk menciptakan gagasan-gagasan baru pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, masih banyak keluhan dan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik, antara lain pembuatan E-paspor sudah selangkahnya melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, mengingat tingginya permintaan permohonan E-paspor dari tahun ke tahun. Namun selama ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor imigrasi dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal hal tersebut dapat terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat mengenai tingkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian.

Setelah reformasi, pelayanan publik juga mengalami perubahan yang signifikan. Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintahan pusat semata, namun menjadi tanggung jawab bersama. Pemerintahan pusat,

pemerintahan daerah dan juga perusahaan milik negara mempunyai tanggung jawab langsung di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan publik adalah semua instansi pemerintah. Hal ini mengharuskan instansi pemerintah baik pusat maupun daerah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan suatu birokrasi pemerintah (Agus Dwiyanto 2005:223). Baik yang bersifat internal organisasi seperti kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif maupun semangat kerja sama. Demikian juga faktor eksternalnya antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi lembaga swadaya masyarakat.

Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dewasa ini para aparatur negara masih belum mampu menunjukkan upaya sungguh-sungguh untuk berperilaku yang bersandarkan pada nilai-nilai moral dan

budaya kerja aparatur negara yang bertanggung jawab. Budaya organisasi pemerintah dewasa ini lebih banyak mencirikan budaya organisasi yang kurang sehat.

Organisasi pemerintah masih mengidap penyakit birokrasi serius yang dicirikan oleh penekanan pada proses ketimbang tujuan, kewenangan lebih penting daripada pelayanan, bentuk lebih penting ketimbang isi, dan tradisi lebih penting ketimbang adaptabilitas Menurut Siagan (1995). Ini terlihat dari berbagai keluhan masyarakat terhadap layanan birokrasi yang lebih banyak menyulitkan ketimbang mempermudah.

Budaya organisasi adalah tingkatan kemampuan seperangkat keyakinan, tata nilai, dan pola perilaku yang melekat pada sistem organisasi yang senantiasa beraktifitas dalam organisasi. Untuk memperbaiki budaya kerja yang baik membutuhkan waktu bertahun-tahun untuk merubahnya, maka itu perlu adanya pembenahan-pembenahan yang dimulai dari sikap dan tingkah laku pemimpinnya kemudian diikuti para bawahannya. Terbentuknya budaya kerja diawali tingkat kesadaran pemimpin atau pejabat yang ditunjuk dimana besarnya hubungan antara pemimpin dengan bawahannya sehingga akan menentukan suatu cara tersendiri apa yang dijalankan dalam perangkat satuan kerja atau organisasi.

Didalam banyaknya masalah yang dalam pelayanan publik yang sedang dihadapi, ada tiga masalah besar yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik. Masalah tersebut masih saja menjadi hal yang sangat sulit di selesaikan dan fakta mengatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia itu sedikit banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk. Salah satu penyebabnya adalah budaya organisasi di Indonesia yang banyak mengadopsi budaya jawa, yang hierarkis, tertutup, sentralis, dan mempunyai nilai untuk menempatkan pemimpin sebagai pihak yang harus dihormati. Selain itu sangat kental budaya dimana para pelayanan publik itu memberikan pelayanan berdasarkan kedekatan hubungan

Oleh karena itu setiap komponen pengelola imigrasi diwajibkan memahami budaya organisasi sebagai pedoman perilaku dalam bekerja. Hal ini dipertegas oleh Robbins (2006), yang menyatakan bahwa pernyataan puas atau tidak puas pengelola, klien, dan karyawan pemberi pelayanan ditentukan antara lain oleh faktor budaya organisasi. Implementasi dalam praktek bisnis, melalui pembentukan nilai – nilai seperti menghargai orang lain, kerja keras solidaritas sosial yang tinggi mempengaruhi perilaku dalam organisasi. Keberhasilan suatu organisasi untuk mengimplementasikan aspek – aspek atau nilai – nilai (value) budaya organisasinya dapat mendorong organisasi tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan. Namun sayangnya, peran strategis budaya organisasi tersebut kurang disadari dan dipahami oleh kebanyakan pelaku organisasi di Indonesia, terutama pemilik perusahaan atau pihak manajemen organisasi

Elektronik passport atau kerap disebut dengan E – paspor merupakan bentuk dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jendral

Imigrasi yang senantiasa harus ditingkatkan kualitas seiring dengan kondisi sosial masyarakat yang semakin membaik sehingga mampu merespon setiap kekurangan atau penyimpangan dalam pelayanan publik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui media cetak dan elektronik.

Hal ini sesuai dengan Undang – Undang Republik Indonesia No 6 tahun 2011 tentang keimigrasian, yang memberikan pengertian bahwa imigrasi intansi pelayanan paspor bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan informasi keimigrasian, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujudnya derajat pelayanan E – paspor yang terjamin kualitasnya.

Pemerintah Republik Indonesia sebagai penerbit E-paspor melalui Direktorat Jendral Imigrasi yang merupakan unsur pelaksana tugas dan fungsi dari Kementerian Hukum dan HAM dibidang Keimigrasian, adapun tugas Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintah negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, sehingga warga negara Indonesia berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dalam pengurusan dan pembuatan Paspor Republik Indonesia.

Berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan kantor Imigrasi Kelas I Kupang dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting.

Terlebih dalam hal pelayanan publik dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistim informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang pelayanan publik dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Keimigrasian melalui Kantor Imigrasi Kelas I Kupang harus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam hal pembuatan paspor yang terkelompok dalam pelayanan administratif yaitu pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik terkait Keimigrasian, namun dalam tahapannya pelayanan publik keimigrasian juga sangat penting untuk dikaji dan diawasi, pada pelayanan pembuatan paspor ini dapat dilihat dari semakin meningkatnya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat ditiap bulannya.

Pelayanan yang bersifat administratif seperti pelayanan publik keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang haruslah memaparkan janji layanan, kepastian hukum, kepastian persyaratan, serta kepastian pembayaran hal ini mutlak harus dipenuhi setiap lembaga pelayanan publik untuk menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik, bila belum memenuhi janji layanan, kepastian hukum bagi masyarakat, kepastian persyaratan dan kepastian pembayaran maka akan menjadi celah terjadinya permasalahan di pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti melihat bahwa Budaya Organisasi yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang dikatakan baik karena melihat sejauh mana nilai-nilai dan aturan-aturan telah dipatuhi bersama serta adanya kerja sama yang baik antar pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh budaya organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Untuk membangun komitmen diperlukan dukungan suatu kultur atau budaya organisasi kantor imigrasi kelas 1 kupang yang positif. Budaya merupakan suatu dampak dari proses yang berkelanjutan. Proses terjadinya suatu budaya dimulai dari pimpinan sampai kebawah misalnya budaya pelayanan konsumen, bawahan harus komit dengan prinsip-prinsip pelayanan konsumen ini dan mengimplementasikan dalam tindakan sehari-hari

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyusun proposal penelitian dengan judul “***PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KUPANG*** (Studi Tentang Pelayanan Paspor)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang?
2. Sejauh mana Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menggambarkan tentang budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan seberapa signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang

2. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberi manfaat kepada pengembangan ilmu khususnya ilmu administrasi publik dalam pengembangan dan peningkatan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pada penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dan juga manfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang dalam memperbaiki budaya organisasi terhadap kualitas pelayanannya