

# PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEIMIGRASIAN

**Diah Woro Ayuningtyas**

Program Studi Administrasi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi

Email : wordiah3@gmail.com

## *Abstract*

*Public services cannot be separated from our lives, starting with us in our womb, we get health services, facilities and infrastructure. Not only that, after we were born we still got public services, growing up we got education services, public facilities, and others. Until old age and death, we cannot be separated from public services. Good governance has the principle of prioritizing the interests of society. By prioritizing the interests of the community, an institution or public service provider can be said to be successful if the community is satisfied with the service of public goods or services they get. The purpose of this paper is to provide explanations and examples of the implementation of good governance in immigration administration services. In this research, using literature review or literature study method. Namely, the method used by collecting and studying data collected from books, magazines, and articles published in various scientific journals. Thus the conclusion discussed is how the role of good government in influencing immigration administration public services.*

**Key Words:** *Immigration, Good Governance, Public Service*

## Abstrak

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita, dimulai dari kita dalam kandungan kita mendapatkan pelayanan, sarana, dan prasarana kesehatan. Tidak hanya itu, setelah kita lahir kita tetap mendapatkan pelayanan publik, bertumbuh dewasa kita mendapatkan pelayanan pendidikan, fasilitas umum, dan lainnya. Hingga masa tua dan meninggal dunia kita tetap tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik. *Good governance* memiliki prinsip untuk mengutamakan kepentingan masyarakat. Dengan mengedepankan kepentingan masyarakat suatu institusi atau penyelenggara pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila masyarakat merasa puas akan pelayanan barang atau jasa publik yang di dapatkannya. Tujuan makalah ini adalah untuk memberikan penjelasan dan contoh pelaksanaan *good governance* pada pelayanan administrasi keimigrasian. Pada penelitian kali ini menggunakan metode kajian pustaka atau studi kepustakaan. Yaitu, metode yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari data yang dikumpulkan dari buku, majalah, dan artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah. Dengan demikian pada kesimpulan yang dibahas ialah bagaimana peranan *good government* dalam mempengaruhi pelayanan publik administrasi keimigrasian.

**Kata Kunci :** Keimigrasian, *Good governance*, Pelayanan Publik

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama dalam tercapainya target pelayanan publik yang baik. Berbagai macam program digagas dan diluncurkan suatu instansi terutama yang bergerak di bidang pelayanan publik dalam rangka memberikan rasa kepuasan sendiri kepada masyarakat.

Dalam beberapa praktek pelaksanaan pemerintahan diberbagai negara, terdapat beberapa pelaksanaan sistem pelaksanaan administrasi pemerintahan yang buruk atau disebut dengan istilah '*Bad Governance*'. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme pada era pemerintahan *Old Public Administration*. Dimana pada paradigma tersebut pemerintah banyak memasukkan unsur politik kedalam urusan administrasi sehingga para administrator dengan leluasa menerapkan praktik *spoil system*. *Spoil system* sendiri merupakan kegiatan didalam pekerjaan yang masih mengedepankan unsur koneksi politik maupun keluarga pada pegawai itu sendiri. Hal ini tentu saja akan memberikan pengaruh buruk dalam pelaksanaan pemerintahan yang ada. Latar belakang inilah yang mendorong suatu gagasan maupun prakarsa dalam menciptakan suatu sistem pemerintahan yang bersifat bersih dan baik. Dapat dikatakan sistem yang baru ini merupakan cara untuk mengurangi dan membatasi kegiatan pemerintahan yang buruk (*bad governance*) lalu mengubahnya menjadi sistem pemerintahan yang baik (*good governance*).

*Good governance* merupakan istilah yang tengah naik kepublik dalam beberapa waktu dekade belakangan ini. *Governance*

sendiri ialah suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana interaksi masyarakat, pemerintah, dan swasta lah yang memengaruhi dan mengelola urusan ekonomi, sosial, dan politik. Maka *Good Governance* sendiri merupakan suatu sistem nilai, kebijakan dan kelembagaan yang mengedepankan sifat keterbukaan transparansi dan nilai-nilai baik dalam menjalin interaksi terhadap segala sektor publik.

Di Indonesia sendiri, dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dari pemerintah kepada masyarakat, maka dibuatkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan melaksanakan pelayanan publik yang akuntabel. Hal ini dapat dikatakan sebagai langkah awal serta tolak ukur kita dalam rangka membenahi sistem pemerintahan kita yang sebelumnya dapat dikatakan sebagai sistem pemerintahan yang 'kolot'. Mohammad (2003) mengungkapkan pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan diantaranya: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang birokratis, dan aspiratif dalam mendengarkan keluhan, saran dan aspirasi masyarakat, serta kurang efisien<sup>1</sup>. Hal ini membuat kita harus bebenah diri agar pelayanan publik dapat menjadi lebih baik lagi, dalam memenuhi upaya serta menjamin pelayanan publik yang baik maka dibuatlah peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik hal ini dituangkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

---

<sup>1</sup> Mohammad, "Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya," *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 5, No. 1, (2003), hal.

Hal ini pula yang menjadikan landasan bagi keimigrasian untuk terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik dan prima, dimana pelayanan yang baik dan prima merupakan langkah awal kita dalam menciptakan sistem birokrasi pemerintahan yang bersih dan melayani. Hal ini merupakan salah satu dari empat fungsi keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian. Dituangkan dalam pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang berbunyi Fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah pengertian mengenai kualitas pelayanan publik?
- b. Apakah yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat serta apa saja bentuk kepuasan masyarakat?
- c. Apa bentuk *good governance* dalam pelayanan publik?
- d. Apa saja bentuk pelayanan publik keimigrasian?

## B. METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan

Pendekatan adalah keseluruhan cara atau metode yang dimulai dari merumuskan suatu masalah hingga pada tahap kesimpulan. pada pembahasan kali ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dimana peneliti menjelaskan gambaran

permasalahan yang saat ini dibahas secara deskriptif dan naratif.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka atau studi kepustakaan. Yaitu, metode yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari data yang dikumpulkan dari buku, majalah, dan artikel-artikel yang dipublikasikan dalam berbagai jurnal ilmiah. Kajian pustaka berfungsi untuk membangun konsep atau dasar yang akan dijadikan dasar studi dalam sebuah penelitian. (Wiratna, 2014: h.57).<sup>2</sup>

Data pada umumnya dibedakan menjadi dua. Yaitu, data primer atau data yang diperoleh langsung oleh masyarakat dan satu lagi ialah data sekunder atau data yang diperoleh dari bahan pustaka. Dalam penulisan jurnal ini data yang digunakan adalah data sekunder yaitu, sumber yang digunakan tidak langsung diberikan kepada pengumpul data melainkan diperoleh berasal dari artikel-artikel, dokumen resmi, Peraturan Perundang-Undangan, buku-buku kepustakaan dan karya ilmiah.

Dituliskan oleh M. Nazir didalam bukunya yang berjudul 'metode Penelitian' dijelaskan bahwa studi kepustakaan ialah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, laporan-laporan, dan catatan-catatan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. (Nazir, 1988: 111)<sup>3</sup>.

### 3. Teknik Analisa Data

Dalam melakukan analisa penelitiannya penulis menggunakan teknik deskriptif analitis dalam menyajikan data untuk mendapatkan jawaban dari suatu permasalahan yang sedang penulis bahas. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisa kualitatif yaitu dimana analisa yang

<sup>2</sup> Surjaweni, Wiratna., "Metodologi Penelitian", *Pustaka Baru Press*, (2014), hal. 57 .

<sup>3</sup> Nazir, Moh., "Metode penelitian", *Ghalia Indonesia*, (1988), hal. 111

digunakan untuk memenuhi aspek-aspek normatif (yuridis) melalui metode yang digunakan adalah deskriptif analisis, yaitu dengan cara menguraikan gambaran dari data yang diperoleh lalu menghubungkannya satu sama lain hingga mendapatkan suatu kejelasan atas suatu gambaran yang baru maupun yang sudah ada sebelumnya.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Indonesia sendiri telah dituangkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea 4, yang berisikan melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta dalam melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Makna memajukan kesejahteraan umum dan keadilan sosial inilah yang harus ditanamkan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan untuk memajukan kesejahteraan umum seluruh lapisan masyarakat Indonesia agar terciptanya suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam menentukan kualitas pelayanan publik tentunya tidak semudah yang dibayangkan, diperlukannya tolak ukur untuk dapat melihat dan menilai kualitas pelayanan publik terutama dari segi pelayanan publik. Karena pada hakikatnya dunia pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita, dimanapun kita berada pastinya kita akan menemukan pelayanan tersebut baik berupa pelayanan sarana dan prasarana, ataupun pelayanan dalam lingkup kecil maupun lingkup yang besar, baik dari kita masih didalam kandungan hingga kita hidup di lingkungan masyarakat. Salah satu contoh pelayanan publik saat kita masih didalam kandungan adalah pelayanan kesehatan,

dimana orang tua kita akan memeriksa keadaan calon bayi mereka untuk mendapatkan kesehatan yang layak.

Mutu atau yang biasa kita sebut dengan kualitas adalah kondisi yang bersifat dinamis dalam memberikan penilaian baik atau buruknya suatu kadar barang atau jasa, proses, manusia, dan faktor lainnya dan memberikan penilaian akhir apakah produk tersebut telah memenuhi persyaratan atau mungkin di bawah persyaratan itu sendiri.

Maka, dalam hal ini suatu instansi dapat dinyatakan berhasil memenuhi kualitas pelayanannya apabila dalam memberikan pelayanan dilakukan secara prima, sehingga masyarakat dapat menilai dan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya. Seperti yang dijelaskan oleh Brady dan Conin "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin di terima." (Afrial, 2009, h. 88)<sup>4</sup>. Hal ini menjadikan tuntutan bagi penyedia pelayanan publik dalam memberikan kualitas pelayanannya kepada masyarakat sehingga apa yang di harapkan dan di ekspetasikan oleh masyarakat dapat terealisasikan dan mencapai pada tahap kepuasan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanannya Fandy Tjiptono (2012:52)<sup>5</sup> menyatakan bahwa terdapat lima indikator utama yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berupa kehandalan dalam memberikan pelayanan (*Reliability*), daya tanggap karyawan dalam membantu pelanggan (*Responsiveness*), Perhatian atau empati yang dapat berupa hubungan komunikasi yang baik (*attention*), jaminan yang berupa pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan (*Assurance*), dan bukti langsung (*Tangibles*).

### 2. Kepuasan Masyarakat

---

<sup>4</sup> Afrial, R., "Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat

Sebagai Perangkat Daerah," *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, (2009), hal. 88.

Kepuasan berasal dari kata puas yang berarti rasa senang, bahagia dan sebagainya karena terpenuhinya hasrat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada keberhasilan pemerintah hingga suatu instansi publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Maka dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat tidak hanya diukur oleh sejauh mana kebutuhan bentuk pelayanan secara fisik dapat dipenuhi, akan tetapi sejauh mana juga pelayanan non-fisik dapat terpenuhi, salah satu contohnya ialah sikap aparatur dalam melayani dengan perlakuan yang ramah, hal ini dapat dilihat dari intensitas hubungan yang terjalin antara pemberi pelayanan publik dengan sang penerima pelayanan publik. sehingga akan terciptanya komunikasi yang terbuka antara penyedia pelayanan dan masyarakat itu sendiri. Artinya aparatur secara terang memberikan informasi mengenai berbagai hal tentang urusan pelayanan dan pada pihak masyarakat yang membutuhkan dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan urusan atau kebutuhan layanan yang diperlukan masyarakat (Ismail, 2019, h. 45)<sup>6</sup>.

Tujuan utama dari komunikasi dalam pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan serta untuk mengurangi segala bentuk keluhan yang diajukan masyarakat dalam menerima keluhan yang terjadi di masyarakat. Hingga pada akhirnya terciptalah pelayanan publik yang baik atau yang saat ini biasa disebut dengan *Good Governance*.

Untuk mengetahui apakah masyarakat puas atau tidak menerima pelayanan publik

suatu instansi akan mengirimkan survey indeks kepuasan kepada masyarakat yang membahas mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah terdapat percaloan, gratifikasi, atau korupsi didalam pelaksanaannya hingga apakah pelayan yang diberikan sesuai dan tepat. Kemudian hasil survey IKM ini akan di akumulasikan dan dibentuk suatu penyajian data yang akan memberikan *effect branding* terhadap instansi tersebut. Dengan semakin banyaknya pemohon atau penerima pelayanan publik memberikan ulasan baik maka efektifitas dan akreditasi unit pelaksana teknis tersebut dapat dikatakan berhasil menciptakan sistem *good governance* di dalamnya.

### 3. *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Publik

Sumber Daya manusia (SDM) Publik dalam pelaksanaan *good governance* disebut sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), dimana pegawai ASN sendiri merupakan unsur utama dan dapat dikatakan paling vital di dalam suatu institusi pemerintahan. Didalam sektor publik tanggung jawab besar dipikul oleh pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat (*Public Service*). Selain menawarkan pelayanan, pegawai ASN juga dituntut agar dapat bertugas mengawasi kualitas pekerjaannya, mengalokasikan sumberdaya finansial dan non finansialnya, hingga mempromosikan produk jasa yang dihasilkannya.

hal ini menjadi tolak ukur dalam pentingnya memiliki suatu manajemen yang terstruktur. Menurut Kadarisman (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia atau MSDM adalah suatu proses perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, penilaian unsur kinerja, integritas,

---

<sup>6</sup> Nurdin, Ismail., "Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam

Pelayanan Publik," *Media Sahabat Cendikia*, (2019), hal. 45.

pemberhentian dan pensiun ASN dalam rangka tercapainya tujuan individu, organisasi/negara, dan masyarakat.<sup>7</sup>

Good governance adalah suatu penyelenggara manajemen pelayanan pembangunan yang bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien, mengurangi tindak korupsi, baik dalam lingkup politik maupun administratif terutama dalam menjalankan disiplin dan fungsi anggara, pelayanan, sarana, dan prasarana.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, menjelaskan *Good Governance* adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip pelayanan prima, efisiensi, profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, demokrasi, efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh masyarakat.

Didalam tulisannya Mackenzie (1951: 142) berpendapat "*Administration always as 'Real People' never to generalize without giving examples from actual cases.*"<sup>8</sup> Yang artinya administrasi selalu seperti manusia nyata tidak pernah digeneralisasikan tanpa memberikan contoh dari kasus yang sebenarnya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama sektor administrasi kita tidak dapat semena-mena membuat suatu peraturan tanpa memperhatikan permasalahan apa yang terjadi di sekitar. Karena setiap peraturan yang kita buat dalam administrasi dapat memberikan efek domino apabila kita salah langkah dalam mengambil sebuah keputusan.

Administrasi sendiri adalah usaha, aktifitas, atau segala kegiatan yang meliputi penetapan tujuan, cara-cara

penyelenggaraannya, pembinaan organisasinya dengan menyelenggarakan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan. Dimana T. Kerban (2008) berpendapat dari sekian banyaknya unsur penting dalam administrasi, maka paling tidak administrasi sendiri memiliki 6 (enam) dimensi yang meliputi :

- 1) Dimensi Kebijakan, adalah proses bagaimana proses dalam membuat keputusan.
- 2) Dimensi Etika, Tuntutan perilaku manusia seperti gerakan, intuisi, perasaan dalam memberikan dalam menentukan apa yang salah dan benar.
- 3) Dimensi Manajemen, adalah tahap pengimplementasian tahapan atau proses yang telah di rencanakan sehingga dapat terlaksana secara baik.
- 4) Dimensi Struktur Organisasi, adalah pembagian tugas yang ada di dalam suatu instansi. Hal ini berguna untuk mempermudah dan mempercepat tugas.
- 5) Dimensi Lingkungan, didalam dimensi sis suasana serta kondisi disekitarlah yang menjadikan peranan penting dalam terciptanya sistem administrasi yang baik.
- 6) Dimensi Akuntabilitas Kinerja, dalam dimensi ini yang menjadi faktor penting ialah bagaimana akuntabilitas pegawai dalam melakukan kerjanya, baik dalam kedisiplinan pegawai, absensi, hingga perilaku pegawai.

Dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi publik, Administrator dan badan publik akan merayu khalayak. yaitu, kelompok klien yang mungkin menarik 'alarm kebakaran', dan dengan demikian tidak mengherankan bahwa khalayak ini mungkin menemukan kesetiaan mereka sebanyak atau lebih banyak lagi dengan agen dan

<sup>7</sup> Kadarisman, Muh., "Manajemen Aparatur Sipil Negara", *Rajawali Pers*, (2018), hal. 2.

<sup>8</sup> Mackenzie, W.J.M., "The Study of Public Administration in the United States", *Public*

*Administration*, Volume 29, Issue 2, (1951) h. 142  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1951.tb01401.x>

pengawas. *“public administrators and agencies will court the very audiences (i.e., clientele groups) that might pull the ‘fire alarms’, and thus it should not come as a surprise that these audiences may find their fealty as much or more with the agency as with its elected overseers”* (Carpenter 2001, Bab 9)<sup>9</sup>. Jadi dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal adalah dimana kita yang mengejar masyarakat untuk memberikan pelayanan prima, bukan masyarakat yang mengejar kita untuk mendapatkan pelayanan.

Pada tahun 1997, UNDP merumuskan 9 prinsip dalam menjalankan pemerintahan yang baik diantaranya:

1. Partisipasi;
2. Transparansi;
3. Penegakan Hukum;
4. Berorientasi pada Konsensus;
5. Keadilan atau kesetaraan;
6. Transparansi;
7. Efisiensi dan Efektifitas;
8. Visi strategis; dan
9. Akuntabilitas.

Dengan berusaha memenuhi prinsip-prinsip berikut maka kedepannya, Good Governance dapat tercipta dan terlaksana dengan baik.

Sebagai penyelenggara pelayanan administrasi Publik, Kepuasan masyarakat merupakan hal yang paling menentukan suatu birokrasi. Dimana birokrasi yang bersih depan menjadikan masyarakat sejahtera, dengan begitu suatu institusi baru dapat dikatakan berhasil.

#### **4. Pelayanan Administrasi Publik Keimigrasian**

Pelayanan merupakan kemudahan yang ditawarkan dan diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara kepada masyarakat baik berupa pelayanan jasa maupun pelayanan barang. Pelayanan administrasi publik merupakan suatu kemudahan administrasi yang dapat kita tawarkan kepada masyarakat, agar terciptanya pemerintahan yang birokratis, bersih, akuntabel dan melayani.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik mengartikan definisi pelayanan umum adalah segala bentuk tindakan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah, Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), hingga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang ataupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah 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. Pada pelaksanaannya barang dan jasa publik perlu diklasifikasikan guna mempermudah dalam menentukan pengaturan kepada institusi mana saja yang berperan dalam penyediaannya. Berikut tabel perbandingan produk barang dan jasa pelayanan yang dijelaskan oleh Collin dan McLaughlin.

---

<sup>9</sup> Carpenter, Daniel P., "The Forging of Bureaucratic Autonomy: Reputations, Networks,

and Policy Innovation in Executive Agencies, Princeton University Press, (2001), hal.

Tabel 1. Karakteristik Produk barang dan Jasa Pelayanan

No.	Produk Barang	Jasa Pelayanan
1	konsumen mendapatkan atau memiliki objeknya (benda berwujud/tangibel)	Konsumen memiliki kenangan (objek intangibel) pengalaman atau memori yang tidak dapat dijual atau diberikan kepada orang yang lain
2	Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap kontak kepada masyarakat dan konsumen adalah spesial
3	konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi	konsumen adalah 'rekanan' yang terlibat dalam proses produksi
4	Produk atau barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirimkan kepada konsumen	suatu pelayanan terjadi saat itu juga, tidak dapat disimpan atau dikirimkan
5	kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output beserta spesifikasinya	konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalaman yang dialaminya
6	Produk dapat ditarik dari pasaran apabila terjadi kesalahan produksi	Jika terjadi kesalahan satu-satunya cara yang dapat dilakukan ialah meminta maaf
7	Moral Karyawan berperan sangat penting	Moral Karyawan berperan sangat menentukan

Sumber : Colins and Mclaughin, "Effective Management", (1966)<sup>10</sup>.

Administrasi publik dalam pengaturan demokratis tidak dapat beroperasi dalam ruang hampa organisasi<sup>11</sup>. (Carpenter, dkk., 2011: 2) *"in democratic settings, public administration cannot operate in an organizational vacuum"*. Hal ini disebabkan karena lembaga pemerintah membuat dan mengelola kebijakan lembaga publik bertekstur kaya yang terdiri dari berbagai audience baik pejabat, pelanggan atau penerima layanan publik, media, penyelenggara kebijakan publik, dan warga negara atau masyarakat. Sehingga akan terciptanya Standar Pelayanan Prima (SPM). Dimana standar pelayanan prima merupakan ketentuan terhadap suatu jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib

daerah yang berhak diperoleh masyarakat secara minimal. Hal yang menjadi fokus indikator kesejahteraan yang utama dalam SPM ini adalah kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan atau diberikan kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Keterbukaan dalam penyajian dan pertanggungjawabannya;
2. Kesesuaiannya terhadap perkembangan kebutuhan, prioritas, kemampuan keuangan, kelembangan serta pesonil pemerintah itu sendiri;
3. Rencana Pencapaian terhadap targer tahunan;

<sup>10</sup> Colins and Mclaughin, "Effective Management", North Ryde, NSW: CCH Australia, (1966).

<sup>11</sup> Carpenter, Daniel P., George A. "Reputation and Public Administration", Harvard University, (2011), hal.2 <http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:34257913>

4. Indikator pelayanan;
5. Keabsahan.

Salah satu lembaga yang menyediakan pelayanan publik adalah bidang keimigrasian. Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Didalam pelaksanaannya keimigrasian memiliki 3 (tiga) fungsi yaitu dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan sebagai fasilitator dalam pembangunan kesejahteraan masyarakat. Selain itu keimigrasian memiliki fungsi sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan fungsi keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian petugas imigrasi diwajibkan memberikan pelayanan yang maksimal kepada Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) sebagai subjek penerima pelayanan keimigrasian.

Keimigrasian merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pemerintahan, Peters (1996:1) mendefinisikan pemerintahan sebagai lembaga yang dirancang untuk melakukan kontrol dan pengaruh kolektif. *“governance as institutions designed to exercise collective control and influence”*<sup>12</sup>.

Dalam menyediakan produk barang dan jasa publik, Direktorat Jendral Imigrasi dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis yang tersebar di seluruh Indonesia. UPT tersebut dapat berupa Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Imigrasi (Kanim) berupaya memberikan pelayanan produk dan jasa yang baik kepada masyarakat. Salah satu produk barang dan jasa publik yang dapat masyarakat dapatkan adalah pemberian dokumen perjalanan baik berupa paspor maupun Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) administrasi kepada masyarakat.

Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau yang dapat di singkat DPRI adalah dokumen resmi yang dikeluarkan atau di terbitkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antar negara yang memuat identitas pemegangnya. Indonesia sendiri memiliki 2 (dua) jenis Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yaitu Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia, sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 angka 15.

Salah satu bentuk pelayanan barang dan jasa keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) adalah Paspor. Paspor dapat dikategorikan sebagai barang publik karena memiliki sifat berupa benda berwujud/tangible serta produk dapat ditarik peredarannya apabila terdapat kesalahan dalam produksi. Selain produk barang publik, WNI berhak mendapatkan jasa publik yang berupa kemudahan dalam proses pemberian dan penerbitan paspor serta kemudahan dalam mengajukan pengaduan.

Setiap Warga Negara Indonesia berhak untuk memperoleh, memiliki, dan mempergunakan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia untuk menunjang kegiatannya. Maka, penting untuk masyarakat mendapatkan pelayanan paspor dengan prosedur yang mudah. salah satunya adalah dalam proses pembuatan serta pergantian paspor bagi WNI.

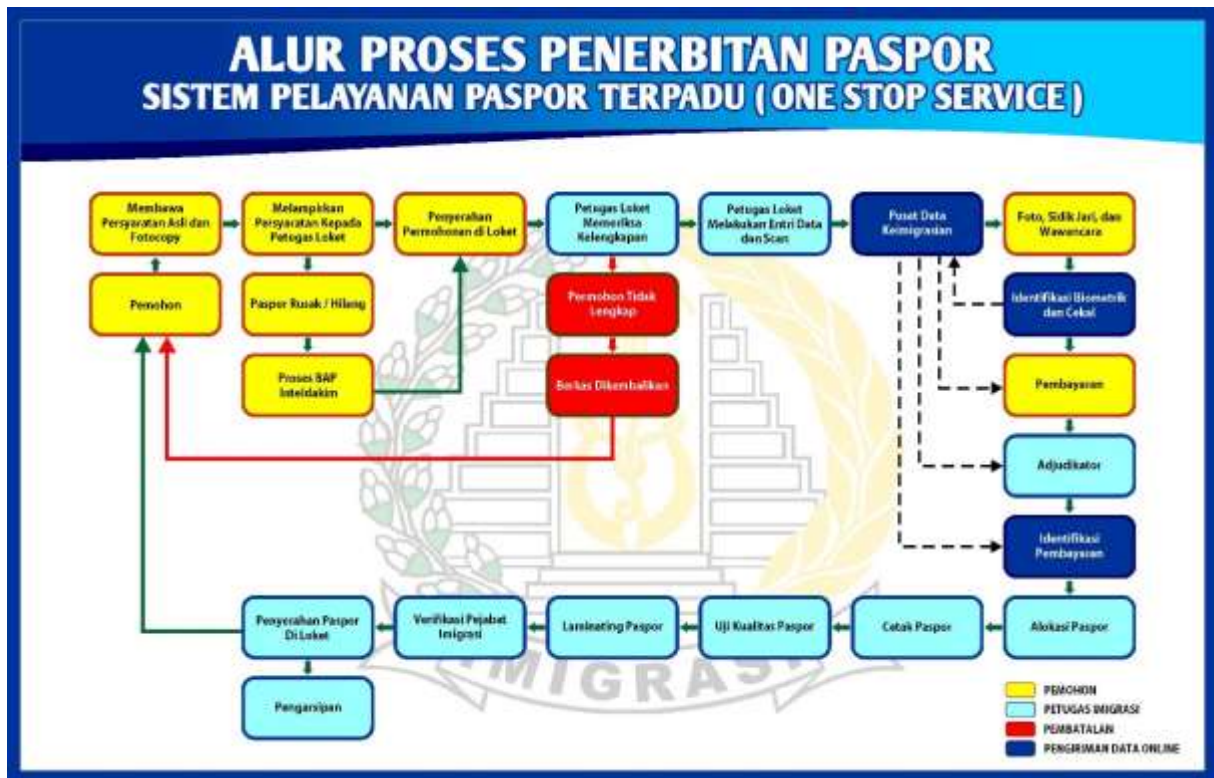
Direktorat Jenderal Imigrasi telah berusaha memberikan alur pelayanan permohonan serta pergantian paspor yang mudah untuk membantu memberikan bantuan kepada masyarakat yang ingin memiliki dokumen perjalanan, berikut skema alur penerbitan dan pembuatan paspor :

---

<sup>12</sup> Peters, G. B., “Governance in a Changing Environment”, *Canadian Centre for Management*

*Development and McGill-Queen University Press*, (1995), hal. 1

Gambar 1. Alur Proses Penerbitan Paspor



Sumber : Direktorat Jendral Imigrasi

Dari data gambar yang ada, penulis menjelaskan bahwa alur pelayanan paspor untuk masyarakat dibuat dengan standar operasional prosedur yang mudah dan efisien, dikarenakan pada tahap awal proses permohonan paspor, masyarakat dapat menentukan jadwal dan waktu permohonan melalui aplikasi APAPO maupun website <https://antrian.imigrasi.go.id/layananbeta>. Yang dapat diakses dimanapun melalui gawai yang sudah terhubung dengan aliran internet.

Hal ini merupakan sebuah inovasi dalam rangka membangun sarana dan prasarana dalam membantu masyarakat sehingga mengurangi resiko terhadap aduan masyarakat akan tidak adanya lagi pemohon yang tidak terlayani dikarenakan kuota permohonan sudah habis maupun masyarakat yang harus mengantri dan menunggu lama.

Selanjutnya, setelah pemohon mendaftarkan melalui aplikasi maupun website, pemohon akan mendapatkan kode

dan jadwal antrian yang di inginkan pemohon dapat datang langsung ke UPT terdekat pada waktu yang telah dipilih pemohon, selanjutnya pemohon menyiapkan berkas yang sudah tercantum pada aplikasi tersebut untuk dibawa pada saat hari tersebut. Berkas yang telah di siapkan selanjutnya diperiksa oleh petugas untuk menerima nomor antrian yang selanjutnya akan melaksanakan wawancara, pengambilan biometrik, pembayaran, hingga pada tahap akhir yaitu tahap pengambilan paspor yang sudah jadi.

Proses Pembuatan paspor sendiri telah di perbaharui sehingga dihasilkan efisiensi dan kecepatan dalam proses pelayanan itu sendiri dimana waktu yang dibutuhkan pemohon setelah tahap pembayaran adalah 3 (tiga) hari kerja. Hal ini merupakan upaya direktorat jendral imigrasi yang membawahi Unit Pelaksana Teknis dalam meningkatkan mutu, kecepatan, hingga kualitas pelayanan publik. Sehingga pemohon sebagai penerima pelayanan publik mendapatkan kepuasannya.

Dalam penerapan pengembangannya pelayanan paspor memiliki berbagai macam kemudahan yang ditawarkan seperti kemudahan dalam pergantian paspor yang dapat dilakukan di mall pelayanan publik hingga inovasi pengambilan paspor secara *Drive Thru* yang menjadi sebuah terobosan baru dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Selain untuk Warga Negara Indonesia, pelayanan publik juga diberikan kepada Warga Negara Asing yang berada atau akan ke Indonesia.

Salah satu contoh yang pelayanan administrasi keimigrasian yang dapat diberikan kepada WNA adalah perpanjangan izin tinggal WNA, Pergantian Izin Tinggal, Pelayanan Keimigrasian berupa affidavit untuk anak dengan subjek Berkewarganegaraan Ganda (ABG), Pemberian visa dan tanda masuk kepada Warga Negara Asing, serta pengawasan keimigrasian untuk WNA maupun WNI.

Salah satu pelayanan keimigrasian bagi orang asing adalah Izin Tinggal. Orang asing dapat dikatakan berhak melakukan kegiatan di Wilayah Indonesia salah satunya adalah harus memiliki Izin Tinggal yang sah dan masih berlaku. Pengertian Sah disini adalah izin tinggal yang dimiliki oleh orang asing haruslah di dapatkan melalui prosedur yang ada dan di berikan oleh lembaga yang berwenang yaitu imigrasi, selain itu Izin tinggal yang didapatkan haruslah sesuai dengan visa yang dimiliki oleh orang asing tersebut. Sedangkan yang dimaksud dengan masih berlaku ialah batas izin tinggal yang dimiliki oleh orang asing tersebut tidak melebihi jangka waktu yang telah di tentukan (*overstay*). Izin tinggal sendiri bagi orang asing dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu Izin Tinggal tetap, Izin Tinggal Terbatas dan Izin Tinggal Kunjungan.

Bagi orang asing yang ingin mendapatkan izin tinggal terbatas dapat dilakukan dengan melakukan sesuai dengan prosedur sebagai berikut :

Gambar 2. Alur Perpanjangan izin Tinggal Terbatas



Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi

Dalam mekanisme pelaksanaannya pada proses pembayaran terdapat beberapa kemudahan yang ditawarkan diantaranya adalah pembayaran melalui mesin ATM, Bank, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan Kantor Pos. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pemohon atau penerima pelayanan publik. Hal ini tentu saja akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan izin tinggal keimigrasian, mengurangi perilaku korupsi maupun gratifikasi dikarenakan pemohon dapat membayarkan langsung kepada negara dan tidak melalui perpanjangan tangan.

Hukum dan Hak Asasi Manusia telah mengeluarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Republik Indonesia. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang baik sehingga tercapainya *good governance*.

Sebagai lembaga pemerintahan penyelenggara publik yang baik terutama efisien, akuntabel, terbuka dan audit yang memiliki kompetensi birokrasi untuk membantu merancang dan melaksanakan kebijakan yang tepat dan mengelola sektor publik apapun yang ada. *“the administrative use refers to an efficient, open accountable and audited public service which has the bureaucratic competence to help design and implement appropriate policies and, manage whatever public sector there is”* (Leftwich 1993: 611)<sup>13</sup>.

#### **D. PENUTUP**

##### **1. KESIMPULAN**

Pelaksanaan publik yang menerapkan prinsip *good governance* di Indonesia sendiri

diatur pada Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang *good governance*, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di lingkup pemerintahan adalah suatu urusan yang harus kita depankan karena dengan meningkatkan dan mengedepankan kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. terutama sektor keimigrasian, Imigrasi telah berinovasi memberikan pelayanan yang berkualitas dan ramah HAM, hal ini guna terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian.

#### **SARAN**

Penulis menyadari masih terdapatnya banyak kekurangan pada karya tulis ini, maka dari ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan pengetahuan dan menjadikan penulis menjadi lebih baik. Penulis mengharapkan bila tulisan ini dapat berguna dan membantu berbagai pihak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Peraturan Perundang-undangan**

---

<sup>13</sup> Leftwich, A., “Governance, Democracy and Development in the Third World”, *Third World Quarterly* (1993), hal. 611

- Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Indonesia.
- Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang *good governance*, Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Indonesia.
- Buku**
- Nurdin, Ismail., "Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik," *Media Sahabat Cendikia*, (2019), hal. 45.
- Kadarisman, Muh., "Manajemen Aparatur Sipil Negara", *Rajawali Pers*, (2018), hal,
- Kamaruddin, dkk., "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi Konsep dan Implementasinya)", *Qiara Media*, (2019), hal.
- Mulyawan, Rohman., "Birokrasi dan Pelayanan Publik", *UNPAD Press*, (2016), hal.
- Jurnal Ilmiah**
- Afriah, R., "Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah," *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, (2009), hal. 88.
- Barnes, Carolyn Y., "It Takes a While to Get Used to: The Cost of redeeming Public Benefits", *Journal of Public Administration Research and Theory*, (2020), hal.
- dan Hak Asasi Manusia*, (2019), hal.
- Carpenter, Daniel P., "The Forging of Bureaucratic Autonomy: Reputations, Networks, and Policy Innovation in Executive Agencies, 1862-1928", *Princeton, NJ: Princeton University Press*, (2001)
- Carpenter, Daniel P., George A. "Reputation and Public Administration", *Harvard University*, (2011), hal.2 <http://nrs.harvard.edu/urn-3:HUL.InstRepos:34257913>
- Colins and Mclaughin, "Effective Management", *North Ryde, NSW: CCH Australia*, (1966).
- Wiig, Karl M., "Application of knowledge Management in Public Administration", *Public Administration of the City of Taipei, Taiwan*, (2000), hal.
- Leftwich, A., "Governance, Democracy and Development in the Third World", *Third World Quarterly* (1993), hal. 611
- Mackenzie, W.J.M., "The Study of Public Administration in the United States", *Public Administration, Volume 29, Issue 2*, (1951) h. 142 <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1951.tb01401>
- Mohammad, "Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya," *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 5, No. 1, (2003), hal.
- Nazir, Moh., "Metode penelitian", *Ghalia Indonesia*, (1988), hal. 111
- Henry, Nicholas., "Paradigms of Public Administration", *American society for Public Administration*, Vol. 35, hal.
- Peters, G. B., "Governance in a Changing Environment", *Canadian Centre for Management Development and McGill-Queen University Press*, (1995), hal. 1.
- Pramella dan Bobby., "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai 'Pasti' Kemenkumham", *Badan Pengembangan Sumber Daya Hukum*
- Rhodes, R. A. W., "Governance and Public Administration", *University of Southampon*, (2000), hal.
- Surjaweni, Wiratna., "Metodologi Penelitian", *Pustaka Baru Press*, (2014), hal. 57 .