

Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara

¹⁾Alia Anom Fretty Lita, ²⁾Evi Priyanti, ³⁾Cucu Sugiarti, ⁴⁾Kariena Febriantini
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang
1910631180053@student.unsika.ac.id

Abstrak

Patologi birokrasi seringkali ditemukan dalam pelayanan publik di lingkup pemerintahan, tidak terkecuali di kantor imigrasi. Pelayanan paspor yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama menjadi salah satu contoh patologi yang terjadi di sektor keimigrasian. Hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu apa saja penyebab terjadinya patologi birokrasi dan bagaimana Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara mencegah terjadinya patologi birokrasi tersebut dengan melakukan reformasi pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan data dan melakukan studi literatur melalui buku serta jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara sudah cukup baik terlihat dari berbagai upaya yang telah mereka lakukan sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan imigrasi. Namun meskipun demikian pelaksanaan reformasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara mengalami hambatan terkait kesadaran masyarakat akan data pribadi.

Kata Kunci: Patologi, Birokrasi, Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik

Abstract

Bureaucratic pathology is often found in public services in the government sphere, including the immigration office. Passport service which is convoluted and takes a long time is an example of a pathology that occurs in the immigration sector. This can be caused by various factors. This study aims to find out what are the causes of bureaucratic pathology and how the Class I Immigration Office TPI North Jakarta prevents bureaucratic pathology from occurring by carrying out public service reforms. The method used in this research is descriptive qualitative using interview techniques in collecting data and conducting literature studies through books and journals. The results of the study show that the indicators of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy at the Class I Immigration Office at TPI North Jakarta are quite good, as can be seen from the various efforts they have made, they are sufficient to meet the community's need for immigration services. However, despite this, the implementation of public service reform at the Class I Immigration Office TPI North Jakarta is experiencing obstacles related to public awareness of personal data.

Kata Kunci: Pathology, Bureaucracy, Bureaucratic Reform, Public Service

A. PENDAHULUAN

Dalam menjalani kehidupan bernegara, masyarakat membutuhkan pelayanan akan barang dan jasa publik dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang didapatkan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparatur pemerintahan. Dengan adanya partisipasi ini maka akan terciptanya sebuah keseimbangan antara hak dan

kewajiban sebagai warga negara. Kondisi hubungan yang terjalin dinamis di antara masyarakat dengan pemberi layanan merupakan bentuk kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dikatakan sudah berkualitas apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Sebaliknya apabila pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka pelayanan

tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan yang tidak berkualitas. Baik dan buruknya layanan bukan berasal dari sudut pandang pemberi layanan melainkan berasal dari sudut pandang masyarakat selaku pengguna layanan dan ketentuan atau peraturan akan kualitas pelayanan.

Tinggi dan rendahnya kualitas pelayanan akan berdampak kepada citra pemerintahan. Apabila kualitas pelayanan buruk maka citra negatif akan muncul begitupun sebaliknya apabila pelayanan diselenggarakan sesuai dengan harapan masyarakat maka akan terciptanya citra positif dalam pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah Indonesia saat ini masih jauh dari harapan bersama, prosedur yang berbelit dan adanya budaya balas jasa (*feedback*) melalui uang pelicin merupakan salah satu bentuk tindakan korupsi kolusi dan nepotisme (KKN) yang juga merupakan salah satu bentuk patologi birokrasi. Pada umumnya istilah patologi merupakan istilah yang kerap kali digunakan di dunia medis, dan diartikan sebagai ilmu yang mempelajari penyakit dan terjadinya penyakit. Pada kajian ilmu pemerintahan, patologi diartikan sebagai penyebab permasalahan birokrasi muncul dan bagaimana cara untuk mengatasinya. Patologi tidak hanya terjadi kepada makhluk hidup namun juga dapat terjadipada sistem birokrasi pemerintahan. Kurangnya kualitas SDM dan pengawasan menjadi cikal bakal munculnya birokrasi pemerintahan yang gemuk, boros, tidak efektif dan efisien. Patologi birokrasi merupakan momok yang menjengkelkan bagi masyarakat, tindakan patologi birokrasi telah lama terjadi di Indonesia hingga saat patologi birokrasi dapat dengan mudah kita temui terkhususnya pada pelayanan publik. Selain dapat memberikan citra yang buruk bagi pemerintah tindakan patologi birokrasi juga telah membuat masyarakat trauma dan enggan untuk berurusan dengan birokrasi.

Dalam pelayanan keimigrasian banyak keluhan yang kerap kali dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan paspor yang berbelit-belit dan memakan waktu yang lama merupakan salah satu permasalahan atau

patologi dalam pelayanan publik yang ditemukan di Kantor Imigrasi. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya penyalahgunaan wewenang dengan memanfaatkan kekuasaan atau jabatan yang dimiliki, diskriminasi terhadap masyarakat dengan membandingkan status sosialnya, sistem yang kurang mumpuni, ketidaktahuan masyarakat akan prosedur pelayanan, adanya pelanggaran norma yang dilakukan oleh aparat, dan sebagainya.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan pemerintah dalam mengatasi masalah ini, salah satunya adalah melakukan reformasi pelayanan publik. Reformasi pelayanan publik didasari oleh Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi tahun 2010-2025. Beberapa aspek yang dijadikan sasaran dalam pelaksanaan reformasi tersebut yaitu: 1) Organisasi, 2) Perundang-undangan, 3) SDM Aparatur, 4) Kewenangan, 5) Pelayanan Publik, 6) Pola Pikir, dan 7) Budaya Kerja. Reformasi tidak hanya ditujukan untuk memperbaiki struktur organisasi, tetapi juga memperbaiki perilaku individu yang terlibat di dalamnya. Tujuan dari adanya reformasi itu sendiri adalah untuk meningkatkan disiplin, memperbaiki sistem yang ada pada organisasi, serta meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu, reformasi tersebut didasari oleh Pasal 1 Ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan 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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga reformasi pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya reformasi dalam pelayanan publik, maka akan tercipta sebuah birokrasi yang profesional, berintegritas, bersih dan bebas dari KKN, serta dapat melayani masyarakat secara netral, profesional, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai dasar Pancasila dan kode etik.

Penelitian ini akan membahas terkait pencegahan masalah patologi birokrasi administrasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara, dimana kantor imigrasi tersebut terbilang sangat baik dalam pelayanannya sehingga terdapat kemungkinan bahwa tidak ditemukannya patologi birokrasi yang terjadi di lingkup kantor imigrasi. Hal itu didasari oleh temuan hasil survei IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan IPK (Indeks Persepsi Korupsi) pada bulan November tahun 2021 yang dilakukan oleh pihak imigrasi, yang mana hasil survei mencapai nilai tinggi dari skala yang telah ditentukan. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara mendapatkan predikat A "Sangat Baik" dengan nilai indeks sebesar 19,78 dan mendapatkan nilai indeks sebesar 14,73 pada Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dengan total responden sebanyak 62 orang. Dari temuan hasil survei yang ada, kami berusaha untuk membuktikan apakah survei tersebut sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Upaya reformasi pelayanan publik yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara terkait pelayanan pembuatan paspor juga menjadi fokus penelitian kami, karena hal tersebut berkaitan dengan hasil survei yang ditemukan sehingga dengan begitu dapat diketahui hal apa yang melatarbelakangi tingginya hasil survei tersebut.

Di masa pandemi covid-19 seperti saat ini pemerintah memberlakukan PSBB atau Pembatasan Sosial Berskala Besar. Dengan adanya kebijakan ini semua kegiatan masyarakat mengalami perubahan yang signifikan, begitu juga pada sektor pelayanan publik terkhususnya pada keimigrasian. Maka dari itu, kelompok kami mencari tahu pula bagaimana sistem pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara pada masa pandemi Covid-19. Selain ingin mengetahui pelayanan imigrasi di masa pandemi, kami juga mencari tahu bagaimana Direktorat Jenderal Imigrasi membuat aturan bagi kantor imigrasi terkait standar pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak imigrasi agar pelayanan pembuatan paspor berjalan

dengan baik, serta ingin mengetahui hambatan apa saja yang dialami Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara dalam melaksanakan pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi.

Pengambilan data dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan teknik wawancara guna memperoleh data primer penelitian yang berasal dari pejabat di kantor yang bersangkutan serta masyarakat selaku konsumen layanan. Selain melalui wawancara, kami juga mengumpulkan data-data sekunder melalui studi literatur yang berasal dari buku, jurnal, skripsi, berita dan sebagainya. Dengan demikian, dapat diketahui bagaimana pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dimana data dikumpulkan melalui wawancara dan sumber bacaan yang ditemukan peneliti di lapangan. Dengan metode penelitian kualitatif peneliti diharapkan dapat memberikan deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan fakta di lapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara

Pelaksanaan reformasi telah dilakukan pemerintah lebih dari 16 tahun, berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki sistem yang selama ini terlihat sentralistik, otoriter, konvensional, dan militeristik. Berdasarkan arahan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) terdapat 8 area perubahan dalam mendukung reformasi birokrasi diantaranya: (1) Manajemen Perubahan, (2) Penataan Peraturan Perundang Undangan, (3) Penguatan Kelembagaan, (4) Penguatan Tata Laksana (5) Penguatan Sistem Manajemen SDM, (6) Penguatan Sistem Pengawasan, (7) Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan (8) Peningkatan Kualitas Pelayanan. Sebagai instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas

1 TPI Jakarta Utara mempunyai kewajiban serta tekad yang kuat dalam melakukan berbagai perubahan ke arah yang lebih baik melalui dedikasi, sinergitas, konsistensi, dan inovasi. Perubahan ini dilakukan agar terciptanya WBK WBBM (Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) di Kantor Imigrasi Jakarta Utara. Sebagai respon dalam rangka pembangunan zona integritas mencapai WBK WBBM (Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) Kantor Imigrasi Jakarta Utara memiliki 5 inovasi dalam pelayanan publik diantaranya:

1. SLIK (Sistem Layanan Informasi Keimigrasian)

Adalah inovasi layanan informasi paspor, melalui inovasi ini pemohon dapat mengetahui perkembangan proses pembuatan paspor. Untuk menggunakan inovasi ini, pemohon hanya perlu mengirimkan pesan ke no Whatsapp SLIK dengan format pesan "#Nomor Pemohon". Selain dapat mencegah proses perkembangan paspor, masyarakat atau Pemohon juga bisa mengetahui berbagai informasi tentang paspor, seperti Syarat, biaya pembuatan, lama permohonan, alamat kantor, jam pelayanan, dan lain - lain.

2. APIK (Aplikasi Penilaian Kinerja Pegawai)

APIK adalah inovasi pelayanan dalam bidang pengawasan. Inovasi ini Merupakan upaya Kantor Imigrasi Jakarta Utara untuk meningkatkan Pengawasan kepada petugas. Masyarakat atau pemohon yang telah menerima. Pelayanan diwajibkan untuk mengisi survey pelayanan dengan memberikan Rating atau penilaian. Semua penilaian yang diberikan masyarakat atau Pemohon akan terlihat langsung oleh atasan dan kepala imigrasi jakarta utara Secara real time. Apabila ada ditemukannya penilaian yang buruk, maka kepala Imigrasi langsung melakukan pemanggilan kepada petugas untuk

menanyakan Alasan pemohon memberikan penilaian yang buruk.

3. BAPER (BAP Paspor Sehari Kelar)

Adalah inovasi pelayanan permohonan penggantian paspor rusak akibat kebakaran, dll dengan penyelesaian pelaksanaan berita acara di hari yang sama dengan hari pengajuan. Jadi pemohon tidak harus menunggu lama untuk mengantri, pihak Kantor Imigrasi Jakarta Utara memastikan bahwa prosedur tersebut hanya memakan waktu satu hari.

4. KIBASS (Kitas Baru Selesai di Hari yang Sama)

Adalah inovasi baru yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Jakarta Utara terkait permohonan izin tinggal bagi warga negara asing (WNA). Inovasi ini sangat memudahkan WNA yang ingin mengajukan permohonan kartu izin tinggal terbatas. Pelayanan ini lebih cepat dibandingkan dengan standar pelayanan sebelumnya yaitu 3 hari. Semua inovasi ini gratis tidak dikenakan biaya tambahan.

5. PATAKA (Paspor Telat Kami Antar)

Adalah inovasi sekaligus kompensasi yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Utara apabila paspor tidak jadi dalam 3 hari sesuai dengan SOP yang Berlaku. Paspor pemohon akan diantarkan langsung ke rumah secara gratis Tanpa dipungut biaya tambahan. Di era pandemi covid-19 saat ini segala aktivitas pelayanan dibatasi untuk Menghindari kerumunan. Meskipun dilanda keterbatasan Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki inovasi atau program baru terkait pelayanan pembuatan paspor Yang bernama Eazy Paspor. Eazy Paspor adalah layanan pembuatan paspor Kolektif yang dilakukan tanpa perlu datang ke kantor imigrasi.

Bagi pemohon yang ingin menggunakan fasilitas Eazy Paspor,

pemohon hanya Perlu mengajukan permohonan yang berisi jumlah dan data diri pemohon kepada Kantor imigrasi terdekat. Setelah mengajukan permohonan, kantor imigrasi akan Melakukan verifikasi kemudian melakukan kunjungan ke rumah/tempat pemohon. Disana petugas imigrasi akan melayani masyarakat seperti melakukan Pengambilan data biometrik serta wawancara. Kemudian pemohon akan Menunggu selama 3 hari untuk melakukan pengambilan buku paspor.

Inovasi Eazy Paspur mendapatkan animo dan antusias yang tinggi oleh Masyarakat, hal ini dikarenakan Eazy Paspur merupakan pelayanan yang sangat Memudahkan masyarakat saat pandemi covid-19. Pada tahun 2021 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara telah melayani lebih dari 2500 dalam pelayanan Eazy Paspur. Bahkan pelayanan ini juga dibuka selama weekend di satu klaster perumahan, dan pada hari kerja di sekolah atau kantor.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara

1. *Tangibles*

Tangibles atau bukti fisik adalah kemampuan perusahaan/instansi dalam memenuhi kebutuhan pihak eksternal atau masyarakat. *Tangibles* juga dapat didefinisikan sebagai sarana, prasarana, dan penampilan pegawai. Untuk menciptakan sebuah pelayanan yang berkualitas serta berorientasi pada kepuasan masyarakat, perusahaan/instansi pemerintahan perlu melakukan berbagai perubahan dan perbaikan dalam pelayanan seperti pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana fisik layanan. Sarana memiliki peran penting yang dapat memberikan pengaruh yang besar pada kualitas pelayanan. Dengan adanya sarana

pelayanan yang memadai, kualitas pelayanan publik akan meningkat. Hal ini dapat terjadi karena masyarakat akan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, Kantor Imigrasi Jakarta Utara berlokasi di tempat yang strategis dan sangat mudah dijangkau masyarakat dengan moda transportasi umum yaitu busway. Dalam hal fasilitas, Kantor Imigrasi Jakarta Utara telah melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan cara menyediakan berbagai fasilitas yang dapat digunakan masyarakat secara gratis. Meskipun sudah memiliki fasilitas yang cukup lengkap penambahan akan fasilitas nantinya akan tetap dilakukan guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Terdapat dua fasilitas yang ingin disediakan oleh Kantor Imigrasi Jakarta Utara yaitu fasilitas coffee corner free dan internet corner. Dengan adanya fasilitas baru ini, nantinya masyarakat bisa membuat kopi gratis dan mencetak dokumen atau berkas-berkas yang tidak sempat mereka cetak. Hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat selaku pengguna layanan.

Meskipun kelengkapan fasilitas di Kantor Imigrasi Jakarta Utara saat ini sudah cukup lengkap, namun masyarakat masih merasa kurang dengan ketersediaan tempat duduk, loket, serta ruangan yang sempit. Maka dapat disimpulkan bahwa pemenuhan aspek *tangibles* atau bukti fisik di Kantor Imigrasi Jakarta Utara saat ini sudah cukup lengkap dan memadai. Namun perlunya penambahan jumlah tempat duduk, loket, serta perluasan ruangan atau wilayah di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Utara.

2. *Reliability*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan instansi pelayan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan instansi serta sesuai dengan dengan harapan pengguna layanan. Unsur-unsur yang tercakup di dalam prinsip *reliability* pelayanan diantaranya seperti ketepatan waktu, minimnya error, sikap simpatik, dan output pelayanan yang akurat. Untuk menciptakan kondisi pelayanan yang memenuhi unsur-unsur tersebut, faktor utama yang perlu ditingkatkan adalah sumber daya manusianya. Karena dalam sistem organisasional, manusia memegang peran penting sebagai penggerak sistem tersebut. Oleh karena itu, setiap pegawai yang bekerja dalam suatu instansi pelayan publik harus diawasi dan dievaluasi kinerjanya secara berkala.

Pengawasan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara sudah mengikuti undang-undang dan kode etik yang berlaku yang bernama SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah), dan APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah). Pelaksanaan pengawasan di Kantor Imigrasi Jakarta Utara tidak hanya berasal dari pihak eksternal saja melainkan juga berasal dari pihak internal yang bernama Aparat Pengawasan Internal. Apabila ditemukannya pelanggaran maka akan diberikan sanksi yang sesuai dengan SOP yang berlaku.

Selanjutnya, tidak dapat dipungkiri bahwa kesalahan masih bisa terjadi dalam proses pelayanan khususnya paspor. Kesalahan-kesalahan yang penyebabnya berasal dari sisi penyedia layanan harus bisa dipertanggungjawabkan. Hal tersebut semata-mata demi mencapai hasil pelayanan yang akurat. Dari hasil wawancara, Kepala Kantor Imigrasi

Jakarta Utara, menerangkan bahwa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Pusat memiliki sebuah program baru yang disebut PATAKA (Paspur Telat Kami Antar). Program hasil inovasi terbaru tersebut merupakan bentuk pertanggungjawaban atas adanya kesalahan dari pihak penyedia layanan, dalam hal ini adalah Kantor Imigrasi. Dengan meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam pelayanan paspor, serta sikap bertanggung jawab dari instansi tersebut dapat dikatakan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Utara telah mampu memenuhi unsur-unsur keandalan.

3. *Responsiveness*

Responsivitas dari penyedia layanan adalah bagaimana sebuah instansi pelayan masyarakat mampu menanggapi berbagai feedback, baik berupa saran maupun kritikan dari pengguna layanan. Responsivitas juga erat kaitannya dengan cepat atau lambatnya kinerja dari instansi dalam melakukan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, instansi pelayanan yang responsif adalah instansi yang mampu bertindak dengan cepat serta tanggap dalam menangani kebutuhan masyarakat tanpa melupakan unsur ketelitian dalam proses kerja. Kemudian, instansi pelayanan dapat meningkatkan responsivitas pelayanan dengan menanggapi feedback, dan melakukan evaluasi kinerja berdasarkan kritik dan saran yang diberikan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara, upaya yang telah dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan responsivitas instansi tersebut adalah dengan membuka layanan aduan masyarakat. Layanan-layanan tersebut terbuka untuk umum, dan tersedia di berbagai platform

konvensional dan digital. Kritik, saran, aduan, maupun keluhan, dapat dilaporkan secara langsung melalui Unit Layanan Terpadu dan juga lewat sosial media.

Bahkan, tidak hanya dapat digunakan sebagai media penyaluran pengaduan, kontak-kontak tersebut juga bisa digunakan para pengguna layanan untuk mencari informasi terkait segala urusan yang ingin diketahui. Berikut ini adalah layanan aduan yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara:

- Twitter: @imigrasi_jakut
- Facebook: @imigrasi_jakut
- Instagram: @imigrasi_jakut
- E-mail: kanim.jakut@gmail.com
- Whatsapp: 0813-8907-4005

Selanjutnya, bentuk dari responsivitas yang terbukti diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Pusat adalah inovasi program APIK (Aplikasi Penilaian Kinerja Pegawai). Melalui aplikasi ini, aduan dari pengguna layanan dapat diteruskan secara real time kepada kepala kantor. Kemudian kepala Kantor akan melakukan pemanggilan terhadap pegawai yang bersangkutan dan memutuskan sanksi yang tepat apabila terbukti terjadi pelanggaran kode etik maupun SOP.

4. Assurance

Assurance dimaknai sebagai kepastian. Dari perspektif pelayanan publik, kepastian yang diberikan dalam tiap tahapan pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna layanan. Singkatnya, kepercayaan masyarakat terhadap suatu instansi pelayanan publik akan semakin tinggi apabila tingkat kepastian layanan yang diberikan juga tinggi. Pada kebanyakan kasus patologi birokrasi yang ditemukan seperti maraknya jasa calo,

merupakan bukti kurangnya kepercayaan terhadap birokrasi pelayanan di suatu instansi. Pengguna layanan lebih memilih jasa calo karena dianggap lebih cepat dan pasti, ketimbang harus mengikuti alur birokrasi yang tidak jelas dan kerap membingungkan.

Dalam upaya memberikan kepastian dalam pelayanan, transparansi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan dapat menjadi salah satu solusi. Berdasarkan pada hasil wawancara dan pengamatan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara, transparansi dapat dikatakan berhasil diterapkan. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya banner di dalam kantor, yang berisi berbagai macam informasi terkait dengan kepentingan keimigrasian. Mulai dari tahapan pelayanan, estimasi harga, estimasi waktu, hingga daftar dari layanan pengaduan yang dapat dikontak setiap saat.

5. *Emphaty*

Empati merupakan rasa peduli pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam pelayanan. Sebagai pelayan publik, pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan dan membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan. Sikap peduli pegawai yang selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat menjadi faktor penting apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara dengan masyarakat yang merasakan langsung kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan, mereka berpendapat.

Hambatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara

Melaksanakan pelayanan bidang keimigrasian merupakan sebuah kewajiban bagi setiap kantor imigrasi. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor dapat mengalami hambatan akibat beberapa ketidak berfungsinya beberapa aspek antara lain sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya aparatur merupakan salah satu elemen penting dalam keberlangsungan pelayanan publik, mereka memiliki peran yang cukup penting bagi perkembangan pelayanan. Tanpa adanya kehadiran mereka, maka sebuah pelayanan akan sulit untuk beroperasi dengan semestinya. Berdasarkan hasil penelitian, kondisi sumber daya aparatur di Kantor Imigrasi Jakarta utara saat ini sudah cukup bagus, dan sudah terbiasa menggunakan teknologi informasi. Selain sudah terbiasa menggunakan teknologi, penerapan SOP kerja di Kantor Imigrasi Jakarta Utara kini sudah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan adanya komitmen yang tinggi melalui janji kerja, target kinerja, dan maklumat pelayanan yang mereka rumuskan setiap tahun.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang yang digunakan dalam proses pelayanan publik. Sarana dan prasarana pelayanan publik keimigrasian umumnya meliputi gedung, kursi, mesin fotokopi, ruang bermain anak dll. Fungsi utama sarana dan prasarana meliputi: (1) Mempercepat proses pelayanan, (2) Dapat meningkatkan produktivitas, (3) Menghasilkan sebuah kinerja yang berkualitas dan terjamin, (4) Mempermudah gerak masyarakat selaku pengguna layanan, (5) Terjaminnya susunan stabilitas pekerja, (6) Dapat memberikan

kenyamanan bagi pengguna layanan, serta (5) Dapat menimbulkan rasa puas masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Maka dapat kita pahami bahwa kelengkapan sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek penunjang kualitas pelayanan. Terkait aspek sarana dan prasarana saat ini Kantor Imigrasi Jakarta Utara telah memanfaatkan teknologi, akibat penggunaan teknologi tersebut, maka peneliti menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jakarta Utara mengalami kendala akibat sistem IT yang kerap kali *error*, jaringan, perangkat printer, serta alat biometri yang tidak bekerja semestinya.

3. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat adalah kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan segala keperluan yang menjadi syarat dalam mengurus dan menerima sebuah pelayanan. Kesadaran masyarakat merupakan faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintahan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa adanya masalah terkait kesadaran masyarakat akan data pribadinya sendiri. Terkadang saat wawancara bersama petugas imigrasi, pemohon menyebutkan tanggal lahir yang berbeda dengan data yang telah mereka berikan pada saat pendaftaran. Kesadaran masyarakat akan identitas pribadi yang mereka memiliki tentunya akan hambatan pada proses pelayanan, hal dikarenakan petugas perlu melakukan verifikasi kembali dan pendalaman alasan mengapa data pemohon mengalami perubahan.

D. KESIMPULAN

1. Dalam hal *tangibles* atau bukti fisik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara sudah cukup baik memfasilitasi kebutuhan masyarakat. Dengan lengkapnya fasilitas seperti adanya

fasilitas ruang ibu menyusui, *charger corner*, kursi pijat, mesin fotokopi, dll. Masyarakat selaku penerima layanan akan merasa puas dan nyaman.

2. Dalam hal *reliability* atau keandalan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara bisa diandalkan oleh masyarakat. Di setiap pelayanan SOP selalu dijadikan patokan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain selalu berpatokan dengan SOP, dalam menjamin pelayanan yang profesional Kantor Imigrasi Jakarta Utara menciptakan inovasi baru yakni PATAKA dan BAPER.
3. Dalam hal *responsiveness* atau responsif Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara dapat dikategorikan sebagai instansi pelayanan publik yang sangat responsif dengan banyaknya media untuk mensosialisasikan pelayanan serta keterbukaan bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran.
4. Dalam hal *assurance* atau kepastian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara dapat dikategorikan baik. Dengan adanya keterbukaan informasi yang tersedia di berbagai platform, akan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan kepada instansi tersebut.
5. Dalam hal *emphaty* atau rasa peduli pelayanan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Utara sudah terbilang baik. Para pegawai terlihat sudah melayani masyarakat dengan hangat serta penuh empati.

E. REFERENSI

- Anggraeni, T. D. (2014). Menciptakan Sistem Pelayanan Publik Yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 417–433.
- Anwar, K. (2015). Memerangi Patologi Birokrasi (Maladministrasi): Melalui Sistem E-Governance. *Media Soerjo*, 16(1), 1–11.
- Firnas, M. A. (2016). Politik Dan Birokrasi: Masalah Netralitas Birokrasi Di Indonesia Era Reformasi. *JRP (Jurnal Review Politik)*, 6(1), 160–194.
- Hamirul, Ariyanto M, N. E. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Mengatasi Patologi Pelayanan Publik. *Jurnal Marketing*, 2(2), 133–148.
- Hamirul. (2017). Patologi Birokrasi Yang Dimanifestasikan Dalam Perilaku Birokrat Yang Bersifat Disfungsional. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7, 14–18.
- Ida Hayu Dwimawanti. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). „Dialogue“ *JIAKP*, 1, 109–116.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *PUBLISA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 1–10.
- Kurniasih. (2020). Problematika Birokrasi Dalam Pemerintahan. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*, 7(1), 17–22.
- Kurniawan, B. (2017). Implementasi Kebijakan Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kota Tangerang. *Jurnal Mozaik*, 9(1), 1–9.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mantiri, M. S. (2017). Patologi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

- Muhammadiyah. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 127–137.
- Mulyadi. (2014). Evaluasi Implementasi Kebijakan Reformasi Birokrasi Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. *Jurnal Derivatif*, 8(2), 1–23.
- Nurhasanah, N., & Yusnalia, Y. (2019). Studi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. *Pencerahan Publik*, 6(1).
- Rohayatin, O. T., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 01(01), 22–36.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), 28–44.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Tapis*, 14(1), 53–59.
- Yuliana Wahyuni, Ida Yulianti Raga, Jacob Wadu, P. R. (2020). Identifikasi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pertahanan Kabupaten Belu. *Jurnal Administrasi Publik*, 16, 15–31.
- Yusriadi, Y dan Misnaati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(2), 99–108.
- Zia Ulhak, A. S. (2017). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 14(3), 157–169.