

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1 Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecah masalah penelitian yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Menurut Sampara Lukma yang dikutip oleh Sinamble (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27), pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan diatas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Menurut Hardiyansyah (2011 :11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Lijan Poltak S (2006: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat umum atau luas.

Istilah pelayanan di Indonesia seringkali diidentikan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari *public service* di Indonesia, kosepsi pelayanan administrasi pemerintah seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sedangkan menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005: 141) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian penggunaan. Penggunaan yang dimaksud disini adalah warga Negara yang membutuhkan layanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sumaryady (2010:70-71) secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-suratnya.

Menurut Mahmudi (2007; 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambla 2014; 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moenir (2015; 26) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2 Asas Pelayanan Publik

Menurut pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;

- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Berdasarkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1. Persyaratan;
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- 3. Jangka waktu penyelesaian;
- 4. Biaya/tariff;
- 5. Produk pelayanan;
- 6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: (dalam buku Agus Fanar, 2009: 56)
- 7. Jumlah pelaksanaan ;
- 8. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan;

9. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
10. Evaluasi kinerja pelaksana.

4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara Negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

1. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tugasnya;
2. melakukan kerja sama;
3. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
5. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan berkewajiban:

1. menyusun dan menerapkan standar pelayanan;
2. menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
3. menempatkan pelaksanaan yang kompeten;
4. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;

5. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
7. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
8. memberikan pertanggungjawab terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggaraan pelayanan publik;
11. memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
12. suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut I Nyoman Sumaryadi (2010: 160-163), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhan secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produser dan konsumen, dimana pemerintah sebagai, produser dan rakyat sebagai konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat.

5 Pelayanan Lintas Batas

Melakukan kegiatan keimigrasian diseksi lalu lintas batas keimigrasian kantor imigrasi Kelas I Jayapura berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan melakukan pemberian dokumen perjalanan (Paspor R.I.) izin berangkat dan izin kembali.

1. Prosedur pelayanan kartu merah izin melintas

- a. Pemohon datang ke kantor imigrasi dengan membawahi berkas permohonan PLB (asli dan fotocopy), kemudian mengisi formulir permohonan PLB.
- b. Selanjutnya berkas permohonan diperiksa oleh petugas loket pada kantor imigrasi.
- c. Petugas loket memeriksa kebenaran persyaratan asli yang dibawa oleh pemohon.
- d. Setelah berkas permohonan diperiksa oleh petugas loket, kemudian berkas permohonan diperiksa oleh diseraikan kepada seksi Wasdakim untuk pemeriksaan cekal.
- e. Petugas wawancara melakukan penelitian tentang kelengkapan dokumen persyaratan asli, dan pemohon menandatangani buku PLB.
- f. Pemohon PLB akan diproses dan pemohon dapat mengambil PLB miliknya 3 hari kerja setelah menandatangani buku PLB.

2. Persyaratan

- a. Permohonan surat perjalanan lintas batas atau pas lintas batas diajukan kepada menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk dengan melampirkan;
- b. Permohonan pas lintas batas yang telah diisi dan disahkan oleh kepala desa setempat atau dengan nama lain;
- c. Melampirkan bukti identitas kartu tanda penduduk yang diterbitkan oleh pejabat dan instansi yang berwenang;
- d. Kartu keluarga (asli dan fotocopy);
- e. Akta kelahiran/surat nikah/ijazah/surat baptis (asli dan fotocopy);

- f. Melampirkan pas foto 3×4 (tiga kali empat) sebanyak 3 (lembar) latar warna merah;
dan
- g. Tidak tercantum dalam daftar pencegahan.

Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republic Indonesia Nomor 13 Tahun 2022 tentang fasilitas kartu elektronik sistem pelintasan keimigrasian di tempat pemeriksaan imigrasi

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep disusun untuk memberikan pemahaman mengenai gambaran alur penelitian yang dilakukan nantinya, penelitian ini dilakukan pada Kantor imigrasi kelas I TPI Jayapura.

2.3 Kerangka Pikir



Sumber : undang-undang Nomor 25 tahun 2009