
ANALISIS INOVASI LAYANAN PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KENDARI

Oleh :

Haswindah Limpo,

Mahasiswa Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

Email: haswindah.limpo@gmail.com**Ibnu Hajar,**

Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo

Umyy Kalsum*,

Dosen Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

*Corresponding Author Email : umykalsumbppdn2014@gmail.com

Article Info**Article History :**

Received 16 Nov - 2022

Accepted 25 Nov - 2022

Available Online

30 Nov – 2022

Abstract

This study aims to identify and analyze the service innovation of HR management system management at the Immigration Office Class 1 TPI Kendari. The informants in this study were five people. The data collection techniques using observation, interviews and documentation. While the analytical tool used is qualitative data analysis techniques using triangulation techniques. Based on the results of the study it can be concluded that passport service innovation in terms of ikeni lapak (passport service between cities/districts), ikeni sapa (Kendari immigration ready to deliver your passport), ikeni salto (Kendari immigration to direct photos), ikeni blessing (Kendari immigration praying and alms), lako ikeni (Kendari immigration collective service) and ikeni yanti (Kendari immigration serving with heart) can provide good service to all users of immigration services.

Keyword :*Service Innovation, HR Management.*

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan atau birokrasi yang berjalan di Indonesia selama ini dianggap kurang berhasil dalam melaksanakan keinginan masyarakat, karena dalam pelaksanaannya masyarakat merasa terdapat berbagai permasalahan yang tidak sesuai antara harapan dan kenyataan. Dari sudut pandang masyarakat, birokrasi selama ini dianggap sebagai sesuatu yang menyulitkan, berbelit-belit, tidak profesional, biaya tinggi dan sarat dengan praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Dalam mengatasi berbagai isu dan permasalahan yang dihadapi, maka pemerintah saat ini sedang gencar melakukan reformasi penyelenggaraan pemerintahan atau birokrasi di berbagai bidang antara lain bidang politik, ekonomi,

hukum, dan sosial. Reformasi birokrasi dilakukan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik, berintegritas, berkinerja tinggi, bebas dan bersih KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara dalam menjalankan tujuan negara.

Otonomi daerah menjadikan pembangunan daerah merupakan bagian integral pembangunan negara. Area perubahan yang diinginkan dari reformasi birokrasi sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dikelompokkan menjadi 8 area perubahan, yaitu : (1) Organisasi, (2) Tatalaksana, (3) Peraturan perundangundangan, (4) Sumber daya

manusia aparatur, (5) Pengawasan, (6) Akuntabilitas, (7) Pelayanan Publik, (8) Pola pikir (mindset) dan Budaya Kerja (culture set) Aparatur.

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah, yang didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan. Penataan sistem manajemen SDM pada satuan kerja bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM satuan kerja pada Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

Realitas menunjukkan manajemen ASN khususnya PNS (Pegawai Negeri Sipil) belum menghasilkan profil ASN yang profesional dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat luas (Wangsaatmaja, 2016). Buruknya sistem manajemen ASN (birokrasi) tidak hanya berimplikasi pada buruknya kualitas pelayanan, melainkan juga menimbulkan perilaku korup di kalangan birokrat atau dikenal dengan psycho-bureaupathology (Dwiyanto, 2011)

Pada bagian lain, masalah manajemen sumber daya aparatur juga ditunjukkan dengan ketidakcocokan (mismatch) yang menyebabkan sosok PNS yang diharapkan tidak sesuai dengan tuntutan kompetensi bidangnya. Kondisi Birokrasi saat ini ditunjukkan dengan Distribusi PNS tidak merata, Kualifikasi dan kompetensi PNS tidak sesuai kebutuhan, Penempatan dan pengangkatan dalam jabatan belum berbasis kompetensi, Promosi jabatan masih bersifat tertutup, Remunerasi masih belum terkait dengan pencapaian kinerja, Profesionalisme dan kinerja PNS masih rendah, PNS belum dianggap sebagai sebuah profesi, Desentralisasi pengadaan PNS menyuburkan semangat kedaerahan dan memperlemah NKRI, Intervensi politik

dalam manajemen PNS (Sofian Effendi, 2016).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Malik Abdul Aziz dan Mochammad Mustam (2020) menunjukkan bahwa penataan aparatur sumber daya manusia di Kota Salatiga sudah terlaksana. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang dihadapi oleh BKD sebagai organisasi pengelola kepegawaian di daerah sehingga dapat dikatakan masih belum berhasil. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Ifan Uluputty (2018) menunjukkan bahwa 1) Dari hasil akhir Anjab yang dilaksanakan, maka diperoleh informasi jabatan dan peta jabatan, meskipun pada kondisi riil pelaksanaan Anjab belum semua dilakukan pada perangkat daerah yang terbentuk dilakukan. 2) Perencanaan kebutuhan pegawai dan rekrutmen calon pegawai di Kabupaten Sumedang yang dilaksanakan berdasarkan hasil Anjab.

Penataan Sumber Daya Manusia Aparatur (SDM Aparatur) merupakan faktor yang menjadi fokus penelitian karena sampai saat ini masih terdapat berbagai macam permasalahan yang terjadi. Salah satu daerah yang sudah melaksanakan penataan sumber daya manusia aparatur adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari dengan cara melakukan inovasi layanan. Inovasi layanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari yaitu layanan paspor antar kota/kabupaten, imigrasi kendari siap antar paspor anda, imigrasi kendari sampai langsung foto, imigrasi kendari berdoa dan sedekah, layanan kolektif imigrasi kendari dan imigrasi kendari melayani dengan hati.

Beberapa permasalahan yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari dalam area penataan sumber daya manusia aparatur, yaitu : (1) permasalahan pengadaan pegawai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan organisasi. Permasalahan yang kedua (2) adalah permasalahan penempatan ASN dalam jabatan belum didasarkan pada kompetensi.

Berdasarkan uraian kondisi yang telah disebutkan, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Inovasi Layanan Penataan Sistem Manajemen SDM Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah, yang didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya ketaatan terhadap pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah;
- b. Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah;
- c. Meningkatnya disiplin SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah;
- d. Meningkatnya efektivitas manajemen SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah; dan
- e. Meningkatnya profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah.

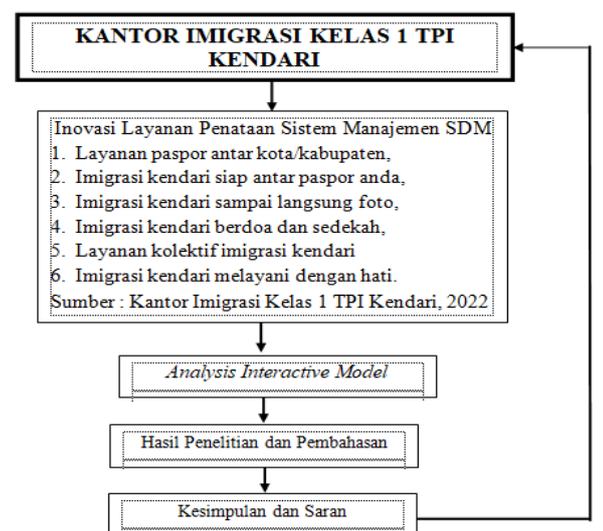
Inovasi pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yaitu :

3. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari alamat di Jln. Ahmad Yani No. 101 Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara. Informan adalah orang yang memberikan informasi dan kondisi latar belakang penelitian, dalam penelitian kualitatif informan atau sample tidak dapat ditetapkan secara mutlak. Tipe penelitian

1. Ikeni Lapak (Layanan Paspur Antar Kota/Kabupaten)
2. Ikeni Sapa (Imigrasi Kendari Siap Antar Paspur Anda)
3. Ikeni Salto (Imigrasi Kendari Sampai Langsung Foto)
4. Ikeni Berkah (Imigrasi Kendari Berdoa dan Sedekah)
5. Lako Ikeni (Layanan Kolektif Imigrasi Kendari)
6. Ikeni yanti (Imigrasi Kendari Melayani dengan Hati)

Berdasarkan pemaparan tersebut diatas maka kerangka pikir penelitian yaitu:



Skema 1. Kerangka Pikir Penelitian

ini adalah kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu : Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari, Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan dan Kepala Sub Seksi Pemeriksaan Keimigrasian.

Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder dan data primer. metode yang dilakukan dalam pengumpulan data pada

penelitian ini adalah observasi, wawancara (interview) dan dokumentasi.

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*).

4. HASIL PEMBAHASAN

Kantor Imigrasi Kelas I Kendari sebagai salah satu Kantor Imigrasi yang berada pada pusat wilayah ibu kota Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian di wilayah Kota Kendari, Kabupaten Kolaka, Kabupaten Kolaka Utara, Kabupaten Kolaka Timur, Kabupaten Konawe, Kabupaten Konawe Utara, Kabupaten Konawe Selatan, Kabupaten Konawe Kepulauan, dan Kabupaten Bombana.

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing instansi pemerintah, yang didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan.

Hasil penelitian ini akan menganalisis inovasi layanan penataan sistem manajemen SDM pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yang dinilai dari segi ikeni lapak (layanan paspor antar kota/kabupaten), ikeni sapa (imigrasi kendari siap antar paspor anda), ikeni salto (imigrasi kendari sampai langsung foto), ikeni berkah (imigrasi kendari berdoa dan sedekah), lako ikeni (layanan kolektif imigrasi kendari) dan ikeni yanti (imigrasi kendari melayani dengan hati) dapat memberikan pelayanan baik kepada seluruh pengguna jasa keimigrasian.

Ikeni lapak (layanan paspor antar kota/kabupaten) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dilakukan dengan baik dari segi ada layanan paspor antar kabupaten yang biasa diadakan disetiap event- event seperti event HUT kabupaten atau event besar lainnya serta prosedur layanan paspor antar kabupaten yang biasa diadakan disetiap event- event seperti event HUT kabupaten atau event besar lainnya sesuai dengan prosedur pembuatan paspor yang ada. petugas berkoordinasi dengan pemerintah daerah untuk waktu dan lokasi pelaksanaan Ikeni Lapak selanjutnya sesuai dengan alur permohonan paspor.

Ikeni sapa (imigrasi kendari siap antar paspor anda) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dilakukan dengan baik dari segi program Imigrasi Kendari siap antar paspor anda diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari serta penerapan program Imigrasi Kendari siap antar paspor anda berjalan dengan baik.

Ikeni salto (imigrasi kendari sampai langsung foto) pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari dilakukan dengan baik dari segi bentuk pelayanan khusus untuk warga disabilitas di kota Kendari yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari diterapkan dengan baik serta prosedur pelayanan Imigrasi kendari sampai langsung foto melalui aplikasi M-Paspor, pilih Kantor Imigrasi terdekat, menyerahkan dokumen persyaratan, pemohon melakukan pengambilan biometrik dan sidik jari pemohon kemudian petugas memastikan data pemohon telah tersimpan pada sistem selanjutnya berkas permohonan mengikuti alur permohonan paspor hingga paspor selesai dicetak. Untuk memudahkan penyandang disabilitas.

Ikeni berkah (imigrasi kendari berdoa dan sedekah) pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari dilakukan dengan baik dari segi program penerapan Imigrasi kendari berdoa dan sedekah berupa pembagian bantuan paket sembako, pembagian daging kurban serta

melaksanakan pemberian paket bantuan lainnya kepada mereka yang kurang mampu serta program penerapan Imigrasi Kendari berdoa dan sedekah dilaksanakan setiap triwulan dan pertahun. Ikene berkah merupakan program untuk menumbuhkan jiwa relijius dan meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat sekitar.

Lako ikeni (layanan kolektif imigrasi kendari) pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari dilakukan dengan baik dari segi program layanan kolektif imigrasi kendari dilakukan secara kolektif pada instansi pemerintah/swasta, kampus, komunikasi dan kompleks perumahan. Layanan ini dilaksanakan dengan menggunakan perangkat mobile dan program penerapan layanan kolektif imigrasi kendari telah terlaksana dengan baik.

Ikeni yanti (imigrasi kendari melayani dengan hati) pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari dilakukan dengan baik dari segi penerapan program Imigrasi Kendari melayani dengan hati bagi WNI dan WNA yang sedang menjalani perawatan di Rumah Sakit. Petugas Imigrasi Kendari akan langsung melakukan pengambilan biometrik di RS secara mobile dan program Imigrasi Kendari melayani dengan hati diterapkan dengan baik.

Standar pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dengan adanya SOP, maka proses pembuatan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari pada pembuatan paspor sebagai alat penilaian kinerja yang berorientasi pada sebuah organisasi instansi pemerintahan ataupun swasta, keberadaan SOP dalam sebuah instansi berperan penting terutama dalam operasional organisasi dan telah dilaksanakan dengan baik.

Penerapan SOP merupakan suatu keharusan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 dalam hal Pemerintahan, SOP bermanfaat untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam pelayanan publik. Standar operasional prosedur pelayanan publik pada suatu instansi bukan sebagai produk individu tetapi sebagai produk kelompok, dibuat oleh mereka yang mempunyai pengetahuan yang cukup dalam bidang pekerjaan dilingkungannya atau bisa dirumuskan bersama dan ditanda tangani dan dipertanggung jawabkan oleh pihak yang tinggi kekuasaannya dalam suatu instansi tersebut. Setelah selesai dirumuskan standar operasional prosedur harus diimplementasikan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari yang salah satunya berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kepengurusan pembuatan paspor, Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.14.PR.07.04 Tahun 2003

tentang Perubahan Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor.M.03.PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan sebagian tugas pokok fungsi Kementerian Hukum dan HAM dibidang keimigrasian.

Standar operasional prosedur (SOP) juga bermanfaat untuk memastikan bawah proses dapat berjalan secara internal dalam unit pelayanan. SOP juga dapat memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan pada kantor imigrasi kelas I TPI kendari. Dimana untuk semua kantor imigrasi telah memiliki SOP yg telah dibuat dipusat dengan kajian-kajian, perkembangan SOP dikantor imigrasi pada pembuatan paspor, standar operasional prosedur merupakan pula suatu set intruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup

hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi, tanpa kehilangan keefektifannya, sehingga setiap intansi didasari oleh SOP.

Pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari telah memenuhi standar layanan prima karena di dukungan oleh adanya sumberdaya yang berkompeten termasuk fasilitas sarana penunjang yang tersedia dalam mempercepat proses pelayanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi indikator inovasi layanan penataan sistem manajemen SDM pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan paspor dari segi ikeni lapak (layanan paspor antar kota/kabupaten), ikeni sapa (imigrasi kendari siap antar paspor anda), ikeni salto (imigrasi kendari sampai langsung foto), ikeni berkah (imigrasi kendari berdoa dan sedekah), lako ikeni (layanan kolektif imigrasi kendari) dan ikeni yanti (imigrasi kendari melayani dengan hati) dapat memberikan pelayanan baik kepada seluruh pengguna jasa keimigrasian.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Rospianti, dkk (2019) menunjukkan penerapan standar operasional prosedur memiliki tujuan utama yaitu agar proses pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan rapih, tertib dan sistematis dari awal hingga akhir, sebagai panduan kerja agar kegiatan dalam perusahaan dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal dikantor imigrasi kelas I TPI kendari untuk menjadi acuan dalam mengembangkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Irwanti dan Falikul Fikri (2018) berkaitan dengan Penataan Sistem Manajemen SDM Iptek Nuklir Upaya Pelayanan Publik Berkualitas Menuju Good Governance menunjukkan bahwa perlunya assesmen pegawai, perencanaan kebutuhan peningkatan kompetensi pegawai, diklat berbasis kompetensi.

Diharapkan pengembangan kompetensi lembaga sejalan dengan perubahan lingkungan strategis dan perubahan harapan masyarakat serta didukung oleh SDM yang profesional melalui penataan sistem manajemen SDM Iptek Nuklir.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang “Analisis Inovasi Layanan Penataan Sistem Manajemen SDM Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kendari” maka dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan paspor dari segi ikeni lapak (layanan paspor antar kota/kabupaten), ikeni sapa (imigrasi kendari siap antar paspor anda), ikeni salto (imigrasi kendari sampai langsung foto), ikeni berkah (imigrasi kendari berdoa dan sedekah), lako ikeni (layanan kolektif imigrasi kendari) dan ikeni yanti (imigrasi kendari melayani dengan hati) dapat memberikan pelayanan baik kepada seluruh pengguna jasa keimigrasian.

REFERENSI

- Ayu Rospianti, Abdul Kadir dan Suriyani BB (2019) “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)” *Journal Publicuho is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License. Vol 5 No 3, September-November 2 019.pp. 38 - 48. ISSN 2460-058X Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/revpublica>.*
- Dwi Irwanti dan Falikul Fikri (2018) “Penataan Sistem Manajemen SDM Iptek Nuklir Upaya Pelayanan Publik Berkualitas Menuju Good Governance”. Seminar Nasional SDM Teknologi Nuklir Yogyakarta, 20 Agustus 2018 ISSN 1978-0176.
- Dwiyanto, Agus, 2008, Reformasi Birokrasi Publik, Gadjah Mada University, Yogyakarta.

- Effendi, Sofian. 2016. “Kepemimpinan Birokrasi Publik: Fungsi, Kualitas, dan Sistem Pendidikan”, Seminar Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Malik Abdul Aziz dan Mochammad Mustam (2020) “Penataan Sumber Daya Manusia Aparatur di Pemerintah Kota Salatiga”. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pembuatan Paspor.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.