

**KINERJA PELAYANAN DALAM PENGURUSAN KARTU IZIN
TINGGAL TERBATAS (KITAS)**

Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang

PROPOSAL PENELITIAN

Merupakan Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

ADMINISTRASI PUBLIK



Oleh:

OKTAVIANA KALI

NIM. 2017210113

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

MALANG

2022

Oktaviana Kali, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2022

KINERJA PELAYANAN DALAM PENGURUSAN KARTU IZIN TINGGAL TERBATAS (KITAS) DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 MALANG Dosen

Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : M. N. Romi As, SH., M.Kn

RINGKASAN

Kartu Izin Tinggal Terbatas merupakan dokumen perizinan yang dapat digunakan oleh warga negara asing untuk tinggal sementara di wilayah tersebut. Seiring berjalannya waktu Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) diberlakukan bagi WNA yang mau menetap di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kinerja pelayanan dalam pengurusan kartu izin tinggal terbatas (KITAS) Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang yaitu, pelayanan di Kantor Imigrasi sudah bekerja sesuai SOP yang ada, dan berusaha menguasai literatur agar tercapainya suatu kualitas kerja yang baik dalam menangani pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas. Sedangkan untuk faktor penghambat yang dihadapi yaitu kurangnya personil, terlambatnya pembayaran, kurang adanya kesadaran dari si pemohon untuk segera mengurus kartu izin tinggal terbatasnya.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Pengurusan KITAS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas atau kegiatan memberi bantuan oleh satu pihak kepada pihak lain agar mudah mencapai apa yang diinginkan. Pelayanan dilaksanakan bukan atas dasar kehendak pemberi layanan, melainkan karena menjadi salah satu masalah suatu negara sehingga adanya norma/aturan hukum yang berlaku harus dipatuhi.

Menurut Ivancevich, dkk (2000), memberikan hambatan memandang administrasi sebagai suatu hal yang tidak terlihat oleh mata (juga tidak dapat dihubungi) yang meliputi usaha manusia dan penggunaan perangkat keras. Pembatasan ini menegaskan bahwa bantuan yang sebenarnya benar-benar tidak terdeteksi dan tidak dapat dihubungi. Pelaksanaan administrasi menjadi penting, mengingat dengan pemaparan ini akan diketahui sejauh mana kemampuan dalam membantu. Selanjutnya, memilih metode yang layak untuk menawarkan jenis bantuan adalah tugas wajib dalam melayani. Dimaklumi bahwa penyampaian keadaan administrasi masih dihadapkan pada kerangka administrasi yang belum efektif dan efektif serta sifat SDM yang belum memuaskan.

Perhatian terhadap bantuan alat angkut perlu diperluas di dalam organisasi pemerintahan karena saat ini masih banyak kantor pemerintahan yang kurang tepat dalam memberikan jenis bantuannya. Tidak sedikit individu atau penerima bantuan administrasi yang merasa frustrasi dengan bantuan yang tidak sesuai dengan asumsi mereka. Orang-orang yang kecewa dengan pemerintah mengeluh

dan sering mengajukan pertanyaan dan perbedaan pendapat secara langsung atau melalui komunikasi yang luas. Interaksi yang terlalu kusut, keyakinan akan waktu penyelesaian, biaya yang kadang-kadang tidak sesuai dengan pedoman, jabatan yang tidak memadai, dan mentalitas pejabat yang amatir dan tidak menyenangkan, dll, membawa gambaran yang merepotkan tentang otoritas publik. Bagian utama dari kantor pemerintah adalah untuk menawarkan jenis bantuan. Administrasi oleh perangkat otoritas publik adalah penampilan bagian organisasi sebagai manajer dalam melakukan tugas, melayani daerah dengan penuh pengabdian dan selanjutnya meningkatkan sistem bantuan secara konsisten untuk membuat administrasi publik yang lebih modis, standar dan ahli.

Mengingat banyaknya arus lalu lintas "manusia" yang dimulai dari satu negara kemudian ke negara berikutnya, terutama orang luar yang masuk ke Indonesia, maka penting pula untuk meningkatkan administrasi pelayanan di wilayah Indonesia. Oleh karena itu, sifat pelaksanaan administrasi diharapkan memiliki pilihan untuk memberikan bantuan terbaik kepada daerah, baik dari pertimbangan tentang apa yang diperlukan, kegiatan dalam menyelesaikan usaha dan mengatasi masalah yang muncul terkait dengan administrasi.

Mengingat keadaan Indonesia saat ini ada banyak upaya kerjasama yang dilakukan antara negara Indonesia dengan negara lain. Saat ini Indonesia memiliki banyak Penduduk Asing (WNA) yang bekerja dan tinggal di Indonesia. Kehadiran warga asing di wilayah Indonesia merupakan salah satu kewajiban negara Indonesia, kehadiran orang luar yang masuk dan keluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) mutlak memiliki berbagai tujuan dan kepentingan.

Ketika semua dikatakan selesai, warga negara luar datang ke Indonesia dengan niat penuh untuk mempertimbangkan, bekerja atau berpergian. Hal ini tentu saja dapat mempengaruhi Indonesia, khususnya dalam pembangunan keuangan Indonesia dan perluasan sifat SDM. Masuknya Penduduk Asing (WNA) ke dalam wilayah Indonesia sangat mempengaruhi meluasnya permohonan pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS).

Kitas merupakan rekor hibah yang bisa dimanfaatkan oleh warga negara jauh untuk tinggal sebentar di daerah tersebut. Dalam jangka panjang, Kartu Hibah Tinggal Terbatas (KITAS) berlaku untuk individu atau warga negara luar yang perlu tinggal di suatu tempat. Syarat seorang individu untuk pergi ke negara lain adalah individu tersebut harus memiliki tanda pengenal. Dalam hal seseorang sekarang berada di suatu negara dan perlu tinggal lebih lama di negara tersebut, yang bersangkutan harus mengajukan permohonan Kartu Izin Tinggal Terbatas. Mengingat Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Pergerakan, “Migrasi menyangkut lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia dan pengelolaannya untuk tetap mempertahankan kekuasaan negara”.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1992 tentang Pedoman Perpindahan Migrasi yang mengatur lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia merupakan hak dan kekhususan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan merupakan salah satu wujud kekuasaannya secara sah. negara yang bergantung pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam rangka melaksanakan kemajuan masyarakat yang berwawasan nusantara dan

dengan semakin berkembangnya lalu lintas individu serta hubungan antar negara dan bangsa, maka penting untuk memperbaiki rencana-rencana gerak gerak yang saat ini dikendalikan dalam berbagai jenis undang-undang yang tidak, pada saat ini sesuai dengan peningkatan kondisi dan kebutuhan. Berkenaan dengan hal tersebut di atas, dipandang penting untuk menetapkan pengaturan mengenai gerak dalam suatu undang-undang.

Jika seseorang sudah berada disuatu negara dan ingin menetap lebih lama lagi di negara tersebut maka orang yang bersangkutan harus mengurus Kartu Izin Tinggal Terbatas. Berdasarkan pasal 1 Ayat 1 UU No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. "Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara". Jadi dari permasalahan tersebut akhirnya peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "**Kinerja Pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)**".

2. Rumusan Masalah

Mengenai latar belakang diatas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) ?

1.2 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS).
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja pelayanan dalam pengurusan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)

1.3 Manfaat Penelitian

Dari hasil yang akan dicapai pada saat pelaksanaan kegiatan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat akademis, hasil penelitian ini dapat menjadi pengembangan keilmuan dan pembelajaran dalam bidang administrasi publik dan sebagai referensi untuk penambahan wawasan.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas wawasan mahasiswa dalam pengurusan kartu izin tinggal terbatas (KITAS) khususnya di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik, Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Brays & Rue Harsuko. 2011. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Gomes, F.C., 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 3, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P. 1999. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: CV Haji Masagung
- Istislam, C, & Wijawati (2014), *Pengawasan Dan Tindakan Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang Terhadap Pelanggaran Izin Tinggal Terbatas Yang dilakukan Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang*. Universitas Brawijaya 2014.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000. *Manajemen dan Kualitas Kompetitif*. Terjemahan Muhammad Musa. Jakarta: Fajar Agung.
- Mathis dan Jackson. 2006, *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, B. Mathew dan Mecacl Huberman. 1992, *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Mitfa, Toha. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Moleong, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawang Sari, Sri dan Retno Widiastuti. 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma
- Pangalila, Eunike L. C. (2015), *Pentingnya Koordinasi Biro Perjalanan Wisata Dan Imigrasi Terhadap Pengurusan Izin*

Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara.
Politeknik Negeri Manado 2015.

Ramadhani, A. R. (2018). *Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Terhadap Warga Negara Asing (WNA) Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Muara Enim.* Universitas Sriwijaya

Riniwati, Harsuko. 2011, *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja, Pendekatan Pemberdayaan SDM.* UB Press: Malang

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Keperintahan Yang Baik).* Cet. 3. Bandung: PT Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2003. *Good Governance dalam Rangka Otonomi Daerah.* Bandung: Mandar Maju

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D.* Alfabeta Bandung

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-undang No.9 Tahun 1992 Tentang Pengaturan Keimigrasian

Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2011 Tentang Peraturan Pelaksanaan UU No.6 Tahun 2011.

Internet:

Direktorat Jenderal Imigrasi (*Online*)

(<http://www.imigrasi.go.id/index.php/layanan-publik/izin-tinggal-terbatas-itas>, diakses 23 Desember 2020).