

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini, kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa memperbaiki iklim investasi yang amat diperlukan oleh bangsa ini untuk segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya kinerja birokrasi publik di Indonesia sering menjadi determinan yang penting dari penurunan minat investasi. Sayangnya, kinerja birokrasi publik di Indonesia dari berbagai studi dan observasi tidak banyak mengalami perbaikan, bahkan cenderung menjadi semakin buruk. Akibatnya, pemerintah mengalami kesulitan dalam menarik investasi, belum lagi ditambah dengan masalah-masalah lain, seperti ketidakpastian hukum dan keamanan nasional. Ini semua tentu menghambat upaya bangsa ini untuk segera keluar dari krisis ekonomi.

Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi yang dianggap tidak tanggap dengan permasalahan publik, berbelit-belit, jauh dari pelayanan prima dan rentang dengan praktik KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) menjadi faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Protes, demonstrasi, dan bahkan pendudukan kantor-kantor pemerintah oleh masyarakat yang banyak terjadi diberbagai daerah menjadi indikator dari

besarnya ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya. Berbagai permasalahan tersebut sebenarnya telah mendapat perhatian oleh pemerintah melalui komitmen nasional ditunjukkan dengan adanya undang-undang nomor 17 tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025, Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang RPJMN 2010-2014 yang menegaskan reformasi birokrasi sebagai prioritas utama, dan Keputusan Presiden Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pembentukan Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional dan Tim Reformasi Birokrasi Nasional yang dipimpin oleh menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Reformasi ini harus dilakukan mulai dari pejabat tertinggi, seperti presiden dalam suatu negara atau menteri/kepala lembaga pada suatu departemen dan kementerian negara/lembaga negara, sebagai motor penggerak utama diikuti oleh seluruh aparatur dibawahnya.

Upaya pemerintah mereformasi birokrasi di Indonesia untuk saat ini dapat dikatakan belum berjalan dengan maksimal. Indikasinya adalah buruknya pelayanan publik dan masih maraknya perkara korupsi. Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan

lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

Dari pandangan diatas, reformasi birokrasi menuntut organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Menurut Miftha Thoha (1994) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Hal ini menunjukkan bahwa arah reformasi birokrasi ialah peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik yang efisien dan efektif. Salah satu proses yang terpenting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan dan pelayanan publik itu ialah dengan adanya inovasi. Inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek kebaruan dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta. Sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan sistem pelayanan secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau. Inovasi dalam buku manajemen perubahan dan karya Amy Y.S Rahayu menjelaskan bahwa inovasi menjadi terminologi yang populer dekade ini menyusul meningkatnya desakan publik terhadap perubahan kinerja dari organisasi baik itu privat maupun publik. Lebih lanjut dijelaskan bahwa efektifitas

dan efisiensi suatu organisasi dapat menjadi satu alasan mendasar kenapa banyak sekali tuntutan adanya sistem seiring meningkatnya kemajuan teknologi. Jadi tidak ada lagi alasan untuk menghindari tuntutan dalam sistem.

Dewasa ini sistem layanan sektor publik sedang ramai diperbincangkan dikalangan pemerintah, BUMN, BUMD dan organisasi lainnya. Dalam lima tahun terakhir, praktek dalam penyelenggaraan birokrasi pemerintah di Indonesia telah diungkapkan dalam sejumlah literatur. Beberapa daerah yang sering menjadi rujukan sebagai *best practices* penerapan sistem informasi akuntansi antara lain adalah kota Pangkalpinang. Memiliki kinerja daerah tersebut, terbukti inovasi sangat diperlukan bagi birokrasi pemerintah dalam proses reformasi.

Kisah keberhasilan sistem pelayanan kantor imigrasi kota Pangkalpinang ini sebenarnya telah banyak dikemukakan dalam berbagai tulisan di jurnal, surat kabar, dan seminar-seminar. Seiring dengan hal tersebut, sistem pelayanan kemudian menjadi kata yang populer dilidah dan telinga penyelenggara pemerintahan di Indonesia. Dalam perkembangan sekarang ini, bahkan diyakini sebagai keharusan bagi setiap organisasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya sistem pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kota Pangkalpinang. Keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Pangkalpinang dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Salah satu program sistem dalam pelayanan paspor yang diterapkan Direktorat Jenderal imigrasi melalui kantor imigrasi kota Pangkalpinang yaitu Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT)/ *One Stop Service* (OSS). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mulai tahun 1997 memperbaiki manajemen pelayanan publik dengan mengembangkan sistem pelayanan terpadu. Kemudian pada tahun 2006 melalui Departemen Dalam Negeri menerbitkan Permendagri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu Pintu yang menekankan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. karena itu diberi istilah "Pelayanan Satu Kali Selesai" (*one stop service*), yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Yang berfungsi sebagai *Front line* yang juga sebagai *Back line*. Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Walaupun berbagai masalah masih mewarnai pelaksanaannya, tetapi komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sistem Pelayanan Penerbitan Paspor Terpadu (SPPT) / *Sistem One Stop Service* (OSS) merupakan terobosan Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM berupa penyederhanaan atas prosedur birokrasi yang panjang

yang sebelumnya harus mengantri empat kali menjadi mengantri satu kali dalam mendapatkan pelayanan paspor. Harapannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat ketika mengajukan permohonan penerbitan paspor di setiap kantor Imigrasi. Terobosan ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang dihadapi oleh Dirjen Imigrasi seperti rendahnya kepastian layanan, kinerja kelembagaan yang kurang efektif, adanya praktik percaloan, permasalahan antrian di kantor layanan, permasalahan perlakuan pelayanan kepada masyarakat, profesionalisme petugas pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat/Humas keimigrasian. Sebelumnya untuk mengajukan permohonan paspor, masyarakat harus mengantri empat kali, saat menyerahkan berkas, pembayaran foto dan wawancara. Melalui metode dari sistem baru ini, empat proses tersebut disatukan dalam satu meja. Jadi, masyarakat hanya perlu mengantri satu kali saja untuk mendapatkan pelayanan paspor.

Tujuan dilakukannya terobosan ini adalah untuk meningkatkan kepastian layanan pembuatan dan perpanjangan paspor kepada masyarakat yang dinilai semakin peka terhadap perlakuan pelayanan dari petugas dan infrastruktur pelayanan baik yang positif maupun negatif, selain itu juga dapat meminimalisir praktek percaloan. Strategi yang dilakukan untuk melakukan terobosan ini adalah dengan merubah paradigma pelayanan paspor berupa perubahan bisnis proses dalam pelayanannya. Selain itu dilakukan pula perubahan terhadap sistem antrian karena tempat layanan yang menjadi satu serta pembayaran paspor melalui bank.

( sumber: website <http://www.imigrasi.go.id/>)

Berdasarkan pengamatan penulis, fenomena yang diperoleh sebagai pemohon pembuatan paspor yang berbasis *One Stop Service* (OSS), masih mengantri tiga kali, mulai dari penyerahan berkas, foto, wawancara dan pembayaran yang baru diperkenankan esok hari dengan mengambil resi pembayaran dikantor imigrasi, dalam artian masih memerlukan dua hari dalam pengurusan paspor secara manual hal ini dianggap belum memberikan dampak signifikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal efektif dan efisiensi layanan, belum lagi praktik percaloan yang masih marak, ketidaktegasan petugas dalam sistem antrian, produktivitas layanan yang masih rendah dengan adanya pembatasan layanan dalam sehari kerja, pengurusan paspor secara manual sebanyak 100 orang dan pengurusan untuk jalur online sebanyak 50 orang yang dianggap masih tidak produktif setelah berlakunya inovasi layanan sistem *one stop service* / OSS, dalam pengamatan penulis juga menemukan masih kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan seperti sedikitnya loket dalam melayani masyarakat, penggunaan teknologi yang masih kurang, tidak tersedianya perbankan disekitar kantor imigrasi sebagai mitra agar mempermudah pembayaran, hal ini terkesan pemerintah masih setengah-setengah dalam menjalankan inovasi layanan paspor ini. Kurangnya sosialisasi tentang pembuatan paspor secara online yang dianggap lebih mempermudah dalam pengurusan paspor juga menjadi bukti tidak berjalannya secara maksimal inovasi layanan paspor tersebut. Belum lagi dengan permasalahan visa haji membuat banyak jamaah tertunda untuk berangkat ke Tanah Suci, tertukarnya visa dan paspor jamaah haji serta terjadinya pungli yang menurut keluhan diterima Komisi

VIII DPR RI saat pengurusan paspor, yang diketahui biaya resmi pembuatan paspor sebesar Rp.360.000,- namun menurut yang dibayar calon haji bervariasi antara Rp.380.000 – Rp. 400.000 ribu rupiah. (sumber : harian fajar, 24 Agustus 2015).

Penulis berpendapat bahwa, dengan melihat komponen dari program ini masyarakat masih kurang merasakan dampak dari adanya inovasi layanan paspor *One Stop Service/OSS / Sistem Pelayanan Penerbitan Paspor Terpadu (SPPT)*. Pentingnya pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di tiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik serta produktivitas layanan meningkat dengan adanya inovasi tersebut.

Melihat dari penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji bagaimanakah dampak yang diperoleh masyarakat dan lembaga dengan adanya inovasi pelayanan ini, dengan siapa pemerintah bermitra dalam melakukan inovasi dengan melihat rumusan *good governance* yaitu keterlibatan pemerintah, masyarakat dan pihak swasta, serta apakah inovasi layanan paspor ini dapat berkelanjutan dengan melihat aspek dukungan legislative, eksekutif, sarana dan prasarana, lingkungan, sumber daya manusia serta peran pemimpin terhadap inovasi layanan paspor ini. Untuk menjawab hal tersebut penulis berasumsi instrument *best practices* yang digunakan oleh UN (United Nation) yang dikutip dalam *Report of the Preparatory Committee for the United Nation Conference on*

*Human Settlement* yang di presentasikan pada sidang umum PBB dapat digunakan dalam menjawab permasalahan yang ada untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik dengan indikator:

- 1) Memiliki dampak yang positif kepada masyarakat dan kelembagaan
- 2) Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat sipil
- 3) berkelanjutan dilihat dari dukungan legislative, eksekutif, masyarakat, sarana dan prasarana, SDM serta teknologi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih judul dalam penelitian ini adalah: **Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Kompleksitas Organisasi Menuju Sistem *Good Governance* (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Pangkalpinang**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan kompleksitas organisasi menuju sistem *Good Governance* Kantor Imigrasi Pangkalpinang
2. Sejauh mana sistem informasi akuntansi dapat mendorong penerapan SIA yang lebih baik dan mewujudkan *Good Governance* di Kantor Imigrasi Pangkalpinang

### **1.3. Batasan masalah**

Dalam penulisan skripsi ini, batasan masalah adalah penting agar permasalahan jelas, mudah dan tidak terlalu luas. Adapun pembatasan masalah tersebut dalam penelitian ini:

1. Objek yang diteliti Kantor Imigrasi Pangkalpinang
2. Subjek yang diteliti adalah Pegawai Kantor Imigrasi Pangkalpinang

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi dan kompleksitas organisasi menuju sistem *Good Governance* Kantor Imigrasi Pangkalpinang
2. Untuk mengetahui sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap sistem *Good Governance* Kantor Imigrasi Pangkalpinang

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1. Kontribusi Teoritis**

Dalam penelitian ini berguna untuk mengetahui serta mempelajari masalah-masalah yang terkait dengan Sistem Informasi Akuntansi dan sistem (*Good Governance*).

#### **2. Kontribusi praktis**

Dalam penelitian di Kantor Imigrasi Pangkal Pinang akan mengetahui sistem informasi akuntansi dapat berpengaruh terhadap sistem pelayanan paspor (*good governance*).

### **3. Kontribusi Kebijakan**

Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktik khususnya dalam penganggaran berbasis Sistem Informasi Akuntansi dan sistem pelayanan paspor (*Good Governance*)

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan penelitian ini, sistematika pembahasan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian secara garis besar dapat diterangkan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan teori-teori serta referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variabel dan teknik analisis data.

##### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan hasil-hasil pengolahan data penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini serta saran-saran yang berkaitan dengan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

