

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan sumber daya yang paling strategis yang mempunyai peran vital dalam suatu organisasi. Seperti menurut Siagian (2002:16) Kelancaran penyelenggaraan suatu organisasi sangat tergantung dari sumber daya manusia organisasi tersebut walaupun tidak dipungkiri pentingnya sumber daya yang lain seperti modal, waktu dan sumber daya alam yang juga mendukung berjalannya suatu organisasi. Namun walaupun dana dan daya memungkinkan organisasi berbuat sesuatu, akan tetapi sumber daya manusialah yang menyebabkan terjadinya suatu organisasi.

Dalam sebuah organisasi baik swasta maupun pemerintah, terdapat orang-orang yang menggerakkan atau menjalankan aktivitas dalam organisasi tersebut agar dapat mencapai tujuan. Orang-orang tersebutlah yang disebut dengan pegawai. Pegawai mempunyai peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi sehingga dengan begitu setiap organisasi apapun akan menginginkan pegawai yang berkualitas. Dalam sebuah organisasi pegawai dapat dikatakan berkualitas apabila memiliki nilai lebih dalam dirinya seperti cakap dalam berbicara, ahli dalam bidangnya, memiliki loyalitas yang tinggi, disiplin dalam bekerja dan sifat-sifat

baik lainnya yang membuat berkualitasnya pegawai tersebut. Sumber daya manusia yang baik dan berkualitas ini menjadi penting karena dengan sumber daya yang baik dan berkualitas maka kinerja yang baik akan tercipta.

Suatu organisasi dalam perjalanan kedepannya biasanya akan menemui hal-hal yang baru baik hal-hal tersebut berupa sesuatu yang menguntungkan, tantangan atau bahkan hambatan. Untuk membuat agar penyelenggaraan suatu organisasi tersebut tetap lancar maka akan sangat tergantung besar pada kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya, karena sumber daya manusia pada hakekatnya berperan sebagai motivator guna mencapai efektivitas kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan dan pengawasan merupakan salah satu jaminan akan keberhasilan dan keefektifitasan kerja sumber daya manusia tersebut.

Efektifitas pengawasan pemimpin dipandang memiliki pengaruh yang besar terhadap hasil kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik dapat dicapai jika didukung oleh para pemimpin yang mengawasi kerjanya pegawai tersebut. Pengawasan dari masing-masing individu atau pengawasan dari pimpinan sangat diperlukan demi kelancaran pekerjaan yang dikerjakan karena selain menjadi motor penggerak pemimpin juga berfungsi sebagai pengawas. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan pekerjaannya dapat berjalan dengan lancar agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pengawasan yang baik akan berdampak positif terhadap pegawainya karena dengan pengawasan yang baik pegawai akan disiplin kerja serta dapat berkonsentrasi dalam menyelesaikan tugasnya.

Tanpa keberadaan dan pengawasan pimpinan, suatu organisasi akan bergerak terlalu lambat, stagnan, dan kehilangan jalan. Menurut Robbins (2006), keberadaan pemimpin di dalam sebuah perusahaan merupakan motor penggerak yang menentukan laju perusahaan. Organisasi membutuhkan kepemimpinan dan manajemen yang kuat untuk meraih keefektivitasan yang optimal. Sumber daya manusia perlu diarahkan untuk dapat melaksanakan apa yang harus mereka lakukan sehingga untuk dapat berjalan sesuai dengan rencana maka perlu adanya pengawasan yang dilakukan secara teratur. Seperti juga yang diungkapkan Handoko (2003 : 25), bahwa semua fungsi manajemen tidak akan efektif tanpa adanya fungsi pengawasan (*controlling*). Hal ini disebabkan karena dengan melaksanakan pengawasan, perusahaan dapat memeriksa, meneliti, menilai dan mengarahkan pelaksanaan pekerjaan. Adanya pengawasan diharapkan penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi dapat ditekan sehingga kemungkinan timbulnya kerugian yang besar dapat dihilangkan atau setidaknya dapat dikurangi.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung merupakan kantor yang menampung kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian, terutama pada pelayanan barang dan jasa. Volume pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung semakin meningkat terutama yang berkenaan dengan pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia yang hampir mencapai rata-rata 20.000 *passport* setiap tahunnya. Seperti pada tahun 2013, berdasarkan prariset peneliti pada tanggal 22 September 2013 didapatkan data bahwa mulai dari bulan Januari sampai bulan September kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung telah mengeluarkan sebanyak 1959 surat perjalanan atau *passport*. Volume pelayanan *passport* yang tidak

sedikit tersebut tentunya akan memerlukan pengawasan yang efektif agar kinerja pegawai tetap terjaga. Pengawasan dari pihak pimpinan internal kantor imigrasi terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung juga dapat berkontribusi untuk menciptakan kinerja organisasi pemerintahan daerah secara optimal. Menurut Mc. Farland dalam Handayani (1996:143) mengemukakan bahwa pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, atau kebijaksanaan yang telah ditentukan.

Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung adalah salah satu organisasi yang terindikasi banyaknya data tentang ketidakpuasan sebagian besar masyarakat akan keadaan pelayanan di Kantor tersebut. Ketidakpuasan masyarakat dikarenakan masih banyaknya ditemukan hal-hal di luar syarat pelayanan tersebut yang hanya menguntungkan orang-orang tertentu saja, contohnya seperti pungutan liar yang dilakukan oleh oknum atau pihak tertentu pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung yang terlihat jelas di mana-mana. Padahal di kantor tersebut banyak ditemui *banner* dan tulisan-tulisan tentang pengumuman dan peringatan tentang ketertiban pelayanan dengan ukuran yang besar.

Salah satu prinsip yang dijunjung yaitu tentang “ketertiban pelayanan cepat sesuai prosedur” yang secara umum akan membuat kesan bahwa kantor Imigrasi dalam pelaksanaan pelayanannya baik dan aktif. Banyak tulisan yang bertujuan mengingatkan kepada masyarakat untuk menghindari pencaloan baik yang dilakukan masyarakat setempat maupun pegawai Imigrasi sendiri. Larangan pencaloan itu bahkan sudah menjadi komitmen pimpinan Imigrasi dan

DEPKUMHAM namun kenyataannya para calo tetap sulit ditertibkan dan bahkan para pegawainya sendiri yang mencalonkan diri kepada warga yang ingin mengurus *passport* untuk menjadi calo.

Adapun informasi yang diperoleh peneliti dari media massa tentang pencaloan yang terjadi di kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung yaitu seperti dalam website *online* Bandar Lampung News yang diakses pada tanggal 15 februari 2014. Dalam website tersebut diberitakan bahwa Erwin yaitu Kepala Sub Bagian Humas dan Laporan Kanwil DepkumHAM Lampung mengungkapkan telah menerima laporan bahwa adanya temuan Ombudsman RI mengenai kasus pencaloan pada Kantor Imigrasi. Temuan Ombudsman RI mengenai kasus pencaloan sendiri telah dikonfirmasi kepada pihak Imigrasi dan pihak Imigrasi mengungkapkan bahwa akan melakukan sanksi tegas bagi para pelaku\pungli tersebut.

Begitu juga informasi yang diperoleh dari website online Ombudsman sendiri yang diakses pada tanggal 15 februari 2014 menjelaskan bahwa terdapat beberapa instansi pelayanan publik yang masuk dalam kategori pelayanan yang belum efektif. Instansi-instansi yang dipaparkan didalam website tersebut yang masuk dalam kategori pelayanan yang belum efektif antara lain yaitu Rumah Sakit milik Pemkot Bandarlampung A Dadi Cokrodipo, Kantor Pertanahan Kota Bandarlampung, Lapas kelas I Bandarlampung, Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, Kantor Bersama Samsat Kota Bandarlampung, Pelayanan Administrasi Polresta Bandarlampung, Kantor Imigrasi Kelas I

Bandarlampung, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Telukbetung, serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung.

Berita tersebut mengidentifikasi bahwa Kantor Imigrasi kelas I Bandar Lampung merupakan salah satu instansi yang kurang pengawasan dari pimpinan karena berdasarkan berita diatas saat Ombudsman melakukan survei ditemukannya banyak oknum yang masih melakukan pencaloan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung. Padahal diketahui bersama bahwa pencaloan tersebut hanya memberikan keuntungan bagi orang-orang yang mampu melakukan walaupun harus dengan membayar mahal sedangkan yang tidak bisa berikut juga tidak tahu menahu masalah pencaloan justru akan tampak merasakan susah nya memperoleh pelayanan karena terhambat oleh masyarakat yang melakukan pencaloan tersebut.

Hal ini tidak dapat dibiarkan terus menerus. Sumber daya manusia adalah peranan penting untuk mencapai tujuan bagi suatu organisasi sehingga lambat laun masalah ini jika tidak segera diselesaikan akan dapat menimbulkan masalah baru yang lebih besar. Masalah yang mungkin saja muncul antara lain seperti rusaknya nama Kantor Imigrasi kelas I Bandar Lampung. Seperti yang kita ketahui selain mengurus surat menyurat izin, *passport*, visa dan lain-lain, kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung juga menangani surat menyurat untuk para wisatawan atau pengunjung asing yang berkunjung ke Indonesia. Apabila pelayanan di Kantor Imigrasi sendiri tidak baik dan dipenuhi dengan pencaloan maka akan menjadi kesan yang buruk di mata pengunjung Internasional.

Selain itu pencaloan yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil sendiri merupakan pelanggaran hukum. Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia no 53 tahun 2010 bahwa larangan bagi pegawai negeri Sipil salah satunya adalah dilarang meyalahgunakan wewenang serta dilarang menjadi perantara untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan orang lain dengan menggunakan kewenangan orang lain. Sehingga jelas saat seorang pegawai menjadi seorang calo untuk mendapatka keuntungan pribadi adalah tindakan melanggar peraturan tentang disiplin pegawai negeri itu sendiri.

Pemimpin harus dapat mengendalikan sebuah tim, perlu pengawasan yang efektif sehingga proses pekerjaan terus dapat dikembangkan dan disini proses sumber daya manusia harus menjadi fokus utama. Fungsi pengawasan sendiri perlu dikembangkan agar efektivitas kerja karyawan dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan, dengan pengawasan tersebut kinerja pegawai diharapkan dapat ditingkatkan. Pengawasan merupakan fungsi terakhir yang harus dilaksanakan dalam manajemen karena ia salah satu fungsi fundamental dalam usaha memelihara kelancaran kerja agar semua aktivitas dapat selesai efektif dan sesuai dengan rencana. Melalui pelaksanaan pengawasan perusahaan dapat membandingkan segala sesuatu yang telah dijalankan dengan standar atau rencananya, juga dapat membuat karyawan bekerja lebih efektif.

Salah satu peraturan yang mengatur tentang pegawai adalah PP No.53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai. Dengan adanya peraturan dan pengawasan pimpinan atau atasan langsung diharapkan pegawai dapat bersikap disiplin dalam bekerja optimal sesuai aturan. Seperti yang kita ketahui bahwa keberhasilan suatu

organisasi dalam mencapai tujuan akan sangat ditentukan oleh kemampuan para pegawai yang secara hirarki menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu pengawasan terhadap pegawai sangat perlu dilakukan untuk menjaga kinerja yang prima yang didambakan setiap organisasi juga untuk mengetahui jika terdapat kesalahan dan sekaligus memperbaiki kesalahan-kesalahan tersebut, juga untuk mengetahui jika terdapat penyimpangan sekaligus memperbaikinya dan juga hal lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan.

Dalam hal ini memang hendaknya Pegawai Negeri Sipil diarahkan untuk meningkatkan kualitas kerjanya agar lebih memiliki sikap dan perilaku yang berlandaskan kepada pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin dan keadilan, sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pegawai negeri berhasil dengan baik serta dapat memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat sesuai dengan tuntunan hati nurani mereka dan untuk membentuk sosok Pegawai Negeri Sipil tersebut maka perlu dilaksanakan pengawasan yang baik dan teratur, dilakukan secara terus menerus dengan berdasarkan pada perpaduan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja.

Hal ini dimaksudkan untuk memberi peluang bagi Pegawai Negeri Sipil yang berprestasi untuk meningkatkan kemampuannya secara profesional dan berkompetensi secara sehat. Berdasarkan hal tersebut peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “ANALISIS PENGAWASAN

INTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diungkapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengawasan internal yang dilakukan dalam mengawasi kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung?
2. Kendala – kendala apa yang terjadi dalam upaya penerapan pengawasan Internal di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pengawasan internal dalam mewujudkan kinerja pegawai yang baik di kantor Imigrasi Kelas I Bandar Lampung
2. Untuk menganalisis kendala – kendala yang terjadi dalam penerapan pengawasan internal di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandar Lampung tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

a. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan Ilmu Administrasi Negara dalam bidang kajian pelayanan publik terutama mengenai pentingnya pengawasan untuk menjaga efektifitas kerja pegawai di suatu instansi yang akan berdampak terhadap kualitas pelayanan publik tersebut.

b. Secara praktis

Secara praktis penelitian yang dilakukan diharapkan dapat berguna bagi Instansi Pemerintahan pada umumnya serta Kantor Imigrasi khususnya. Penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk dalam penyelesaian masalah pengawasan dalam suatu instansi.