

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara terbesar di Asia Tenggara yang memiliki wilayah kepulauan lebih dari 13.000 pulau. Baik itu pulau besar ataupun kecil. Indonesia saat ini termasuk dalam daftar negara yang sedang berkembang. Indonesia adalah negara yang mempunyai obyek wisata yang sangat mengundang para wisatawan mancanegara untuk singgah di Indonesia. Indonesia memiliki penduduk yang sangat banyak. Sebagian dari mereka memilih bekerja menjadi tenaga kerja di luar negeri yang di sebut dengan tenaga kerja indonesia (TKI).

Dengan adanya arus lalu lintas perjalanan luar negeri dan arus globalisasi yang semakin pesat saat ini meningkatkan permintaan pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri salah satunya adalah surat perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau Paspor Republik indonesia.

Surat perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor merupakan dokumen negara yang harus dijaga dan dilindungi keberadaannya. Paspor berlaku selama 5 tahun sejak tanggal dikeluarkannya. Dan pemegang paspor harus bertanggung jawab atas paspor yang dimilikinya.

Kantor imigrasi adalah salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor imigrasi kelas 1 Palembang merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, Antara lain memberikan pelayanan pembuatan paspor ke luar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Standar operasional prosedur sistem penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor merupakan pedoman bagi petugas Imigrasi yang berkaitan dengan proses pelaksanaan penerbitan SPRI atau Paspor pada kantor imigrasi, sub direktorat dokumen perjalanan, sub direktorat dokumen perjalanan tenaga kerja Indonesia (TKI) dan Divisi keimigrasian pada kantor wilayah departemen hukum dan hak asasi manusia.

Prosedur pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia di kantor imigrasi kelas 1 Palembang sudah efektif, hal ini dikarenakan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik direktorat Jendral Imigrasi Indonesia. Hanya saja masih adanya keterlambatan waktu penyelesaian, kurangnya kenyamanan di lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan, tingginya tarif, lambatnya kinerja pegawai dan kurangnya kuora online.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di kantor Imigrasi kelas 1 Palembang dan memilih judul penelitian yaitu,

“Prosedur pelayanan dalam hal penerbitan Paspor Republik Indonesia berdasarkan standar pelayanan publik di kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang”.

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini bagaimana pelayanan dan prosedur penerbitan paspor di kantor Imigrasi kelas 1 Palembang?

1.3 Permasalahan dan Ruang Lingkup

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya pada standar pelayanan dan pembahasan prosedur penerbitan paspor Republik Indonesia di kantor Imigrasi kelas 1 Palembang. Pengambilan sampel yang dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada pengunjung yang dijadikan responden.

1.4 Metodologi penelitian

1.4.1 Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif.

1. Teknik analisis kualitatif

Menurut Siregar (2015:38), “Data kualitatif adalah data yang berupa pendapat (pertanyaan) atau judgment sehingga tidak berupa angka, tetapi berupa kata-kata atau kalimat”. Data kualitatif diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data, misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi atau observasi lapangan yang telah dituangkan dalam bentuk transkrip.

2. Teknik analisis kuantitatif

Menurut Siregar (2015:38), “Data kuantitatif adalah data yang berupa angka. Sesuai dengan bentuknya data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis dengan perhitungan statistik”. Data kuantitatif penelitian ini didapat melalui perhitungan dari jawaban responden dalam kuisioner berdasarkan alternatif jawaban yang ada pada skala likert.

Menurut Siregar (2015:21), “Kuisisioner atau angket adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan persepsi mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Menurut Riduwan (2018:38), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial”.

Di dalam skala likert terdapat lima alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atau setiap pertanyaan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5.

1.4.2 Metode pengumpulan data

Adapun metode pengumpulan data, penulis mengumpulkan data dan informasi dengan cara:

1. Data Primer

Data yang diambil dan dikumpulkan sendiri oleh penulis melalui metode:

A. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg dalam Sugiyono (2013:231)

B. Pengamatan dan Observasi

Pengamatan atau Observasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi. Supriyati (2011)

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono (2013:240)

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperoleh dalam bentuk buku-buku, jurnal, internet, dan sebagainya. Yang memuat informasi yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir.

1.5 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimanakah prosedur penerbitan paspor dan untuk mengetahui sejauh mana kantor imigrasi kelas 1 Palembang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.5.2 Manfaat penelitian

1. Bagi penulis

Merupakan upaya dalam mengembangkan dan meningkatkan wawasan akademik dan pengetahuan di bidang pelayanan jasa.

2. Bagi kantor Imigrasi kelas 1 Palembang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan supaya lebih memuaskan masyarakat.

3. Bagi pembaca / pihak lain

Agar meningkatkan cara berfikir, bersikap dan bertindak sesuai dengan perkembangan ilmu dan pengetahuan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir yang diharapkan dapat mempermudah penulisan dan pembahasan nantinya. Adanya kerangka penulisan yang akan di jelaskan dalam pembuatan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, objek penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan membahas mengenai sejarah kantor imigrasi kelas 1 Palembang, struktur organisasi, tugas dan fungsi, visi dan misi perusahaan beserta lokasinya.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dari perhitungan kuisisioner yang disebar dan pembahasan masalah mengenai prosedur pelayanan dalam hal penerbitan paspor pada kantor imigrasi kelas 1 Palembang.

BAB IV PENUTUP

Bab ini penulis akan mengemukakan inti atau kesimpulan dari pembahasan dalam uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya. Dari kesimpulan tersebut penulis mencoba memberi saran atau pendapat guna pemecahan suatu masalah prosedur pelayanan dalam hal penerbitan paspor pada kantor imigrasi kelas 1 Palembang.