

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki banyak sekali destinasi pariwisata yang patut diperhitungkan. Salah satu dari tujuh keajaiban dunia ada di Indonesia yaitu Candi Borobudur. Selain itu Indonesia juga memiliki banyak pantai dengan ombak yang dapat digunakan para wisatawan untuk berselancar, ditambah dengan keindahan terumbu karang yang terbentang dilautan Indonesia. Gunung yang ada menjulang menembus awan. Tempat-tempat bersejarah yang ada di Indonesia pun tak kalah menjadi pusat perhatian seperti Candi Prambanan, Danau Toba, Taman Nasional Komodo, dan sebagainya. Selain itu keunikan-unikan yang ada di negara Indonesia, seperti banyaknya keragaman kebudayaan penduduk lokal, karya seni, makanan khas, keramahan penduduk Indonesia menambah daya tarik penduduk asing (wisatawan) untuk datang berkunjung ke Indonesia.

Tidak hanya penduduk asing yang berkunjung ke Indonesia. Penduduk Indonesia pun tidak jarang berpergian ke luar negeri untuk berwisata, seperti Singapura, Malaysia, Korea, Jepang, Eropa dan lain sebagainya. Karena semua negara-negara yang ada didunia memiliki keindahan dan keunikannya masing-masing.

Namun penduduk dunia melakukan perjalanan wisata atau bisa dibilang dengan perjalanan antarnegara ini tidak hanya disebabkan oleh keinginan menjelajahi dan melihat keindahan yang ada di negara lain, tapi disebabkan juga oleh faktor lain seperti melakukan pekerjaan, menjalani pengobatan, melanjutkan pendidikan, dan lain sebagainya.

Menurut Kusmayadi (2004:2), penduduk dunia diperkirakan mencapai 6 milyar lebih dengan tingkat pertumbuhan selama lima tahun terakhir rata-rata 1,8 persen. Dari jumlah itu, pada tahun 2000, diperkirakan 692 juta orang melakukan perjalanan wisata. Melakukan perjalanan wisata berarti melakukan perjalanan antarnegara. Melakukan perjalanan antarnegara berarti masuk dan keluar dari dan ke suatu negara. Secara tidak langsung ini terkait dengan proses dan peran imigrasi. Imigrasi berperan sebagai pintu gerbang suatu negara, karena imigrasi merupakan institusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seseorang dari dan keluar suatu wilayah negara. Imigrasi memiliki aturan-aturan yang menentukan boleh atau tidak seseorang masuk dan keluar suatu negara. Maka dari alasan ini lah penduduk dunia yang akan melakukan perjalanan antarnegara memerlukan dokumen-dokumen yang memuat identitas diri mereka. Dokumen yang sah berupa surat perjalanan dari negara asal. Dokumen ini lah yang disebut dengan paspor, apabila tidak ada paspor maka dipastikan akan di *deportasi* (dipulangkan kenegara asal).

Paspor merupakan dokumen wajib yang harus dibawa saat melakukan perjalanan antarnegara. Paspor diberikan oleh Kepala Kantor Imigrasi sesuai dengan permohonan yang diajukan oleh pemohon tanpa mempertimbangkan bukti domisili pemohon yang tertera di Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ini sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Prosedur dalam pembuatan paspor harus bersifat sistematis dan logis yaitu menjelaskan dari tahap awal sampai dengan akhir penyelesaian pekerjaan. Pekerjaan ini berkesinambungan antar satu bagian dengan bagian yang lain sesuai dengan tanggungjawab masing-masing. Ini yang membuat terjaganya konsistensi rangkaian kerja dalam suatu instansi. Prosedur harus dijabarkan sebaik mungkin dan ada penjelasan disetiap tugas yang diberikan pada masing-masing bagian mengenai apa tugas yang harus dikerjakan, berapa lama waktu yang diberikan dalam penyelesaian dan bagaimana arah kegiatan tersebut. Jadi tiap bagian hanya fokus mengerjakan tugas yang diberikan pada mereka dan hasilnya pun akan lebih memuaskan.

Prosedur yang dibuat oleh pimpinan ditunjukan untuk melindungi unit kerja dari mal praktek atau kesalahan administrasi lainnya sehingga akan mudah bagi bawahannya untuk mengerjakan pekerjaan dengan tahap yang telah ditetapkan mulai dari langkah awal sampai penyelesaiannya secara urut. Dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur, diharapkan tidak terjadi lagi penyimpangan pekerjaan dan dapat menekan hambatan sekecil mungkin sehingga pekerjaan terselesaikan secara tepat sesuai jadwal yang ditentukan.

Penerapan sistem dan prosedur yang dibuat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi membuat pekerjaan lebih terarah. Namun penerapan sistem dan prosedur ini bukan hal yang mudah seperti yang terlihat. Perlu kehati-hatian, ketelitian dan ketepatan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan karena kesalahan sekecil apapun dapat berakibat fatal.

Proses dalam mencapai modernisasi pelayanan publik pada Kantor Imigrasi tidak semudah membalik telapak tangan. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi bagi pemohon dirasakan terlalu birokratis, rumit, berbelit-belit, panjang, dan tidak hemat waktu. Kesan buruk ini merupakan hambatan sekaligus tantangan yang harus dibenahi. Dengan adanya kemudahan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk mengurus sendiri paspor yang diajukan tanpa adanya pihak ketiga. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan dalam pembuatan paspor terus berjalan dan terciptanya administrasi pelayanan paspor yang modern.

Tepat pada tanggal 17 November 2017, Kantor Imigrasi hanya melayani permohonan paspor yang telah mendaftarkan nomor antrian paspor secara *online*. Sistem ini dilakukan secara elektronik yaitu melalui sistem *online* melalui penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang berwenang. Dengan adanya sistem pengambilan nomor antrian paspor *online* ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan pemohon dalam mengajukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi. Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk diimplementasikan.

Kantor Imigrasi Pangkalpinang merupakan salah satu Kantor Imigrasi yang telah menerapkan sistem pengambilan nomor antrian paspor *online*. Dalam penerapannya, pasti banyak yang menyetujui maupun menentang diberlakukannya sistem pengambilan nomor antrian paspor online. Sistem pengambilan nomor antrian secara *online* ini memang memberi kemudahan bagi pemohon namun belum semua pemohon mengerti sistem penggunaannya, ada yang beranggapan penggunaan sistem komputer atau sistem *online* sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan mereka belum paham tentang pengoperasian sistem antrian *online* dan ditambah lagi dengan kemampuan mereka menggunakan komputer atau *handphone* masih minim. Kurangnya sosialisasi dari Kantor Imigrasi Pangkalpinang pun menjadi salah satu alasan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem ini.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis merasa tertarik mengadakan penelitian di Kantor Imigrasi Pangkalpinang dan mengangkat judul : **"ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI PANGKALPINANG"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem dan prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pangkalpinang ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi selama proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pangkalpinang dan bagaimana solusinya ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah ini bertujuan untuk memberikan ruang lingkup agar masalah tidak terlalu luas, sehingga pembahasan terarah dan terfokus. Penelitian ini difokuskan pada analisis sistem dan prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pangkalpinang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dari judul analisis sistem dan prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pangkalpinang yang penulis buat adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis sistem dan prosedur pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Pangkalpinang apakah telah dijalankan sesuai prosedur.
2. Untuk menganalisis dan mencari solusi dari hambatan yang ada dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Pangkalpinang.

### **1.5 Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian yang dibuat penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

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

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu ekonomi, khususnya yang terkait dengan sistem informasi. Penelitian ini juga diharapkan bisa memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai sistem dan prosedur pembuatan paspor.

## 2. Kontribusi Praktis

### a. Bagi Universitas Bangka Belitung

Diharapkan jika penelitian ini dapat menjadi referensi perpustakaan dan dapat menjadi bahan pembandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian pada bidang yang sama dimasa yang akan datang.

### b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Kantor Imigrasi Pangkalpinang untuk terus meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan khususnya dalam permohonan pembuatan paspor.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari 5 bab sesuai seperti yang diuraikan pada sistematika penulisan. Agar mempermudah mengetahui isi dari penelitian ini digambarkan secara garis besar tentang apa yang ditulis dan diuraikan dalam penulisan skripsi ini. Penulis membagi skripsi ini dalam 5 bab dengan perincian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini membahas mengenai landasan teori mengenai teori-teori yang berkaitan dengan sistem informasi, prosedur, paspor, serta landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti mengenai analisis sistem dan prosedur pembuatan paspor. Selain itu juga terdapat penelitian terdahulu serta rerangka pemikiran mengenai analisis sistem dan prosedur pembuatan paspor.

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, jenis data, instrumen pengumpulan data dan desain data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian analisis data dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian, saran dan keterbatasan dalam penelitian.