

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan berbagai aspek dalam kehidupan dunia baik itu dalam teknologi dan pengetahuan, terutama perkembangan transportasi mejadikan setiap individu dapat dengan mudah melakukan berbagai perjalanan baik ke dalam negeri maupun perjalanan antar negara. Hal ini terjadi juga pada masyarakat Indonesia. Latar belakang masyarakat Indonesia melakukan perjalanan ke luar negeri beraneka ragam diantaranya beribadah, liburan, bekerja, sekolah dan lain sebagainya. Angka perjalanan ke luar negeri masyarakat Indonesia cukup tinggi rata – rata lima perjalanan dalam dua tahun.<sup>1</sup>

Salah satu dokumen persyaratan agar seseorang dapat melakkukan perjalanan ke luar negeri adalah harus memiliki paspor. Paspor merupakan dokumen yang diterbitkan kepada warga negara oleh pemerintah dengan tujuan supaya warga negaranya dapat melakukan perjalanan ke luar negeri sebagai hak. Dokumen paspor memuat data diri, foto individu tersebut, status kewarganegaraan dan hak perlindungan selama berada di luar negeri dan hak untuk kembali ke tanah air. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian Paspor wajib diberikan kepada petugas

---

<sup>1</sup> Whisnu Bagus Prasetyo, Orang Indonesia Lakukan Lebih Banyak Perjalanan Bisnis Dibanding Pebisnis Global. <http://www.beritasatu.com>. 2015, Diakses pada Tanggal 02 Januari 2020

saat seseorang memasuki kawasan suatu negara lain dan kemudian distempel oleh petugas negara yang didatangi.

Kantor imigrasi selaku yang bertugas melayani pembuatan paspor diharapkan dapat memberikan layanan prima kepada masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan paspor. Hal ini karena paspor merupakan dokumen utama untuk melakukan perjalanan ke luar negeri dan kantor imigrasi memegang peran utama dalam perjalanan lintas negara. Kemudahan dalam pengurusan paspor akan menentukan juga kemudahan akses seseorang dalam melakukan perjalanan ke luar negeri. Hal ini menjadi alasan bahwa pelayanan paspor membutuhkan pelayanan yang prima.

Perubahan gaya hidup masyarakat yang sering melakukan perjalanan ke luar negeri termasuk di wilayah kerja Kantor Imigrasi kelas II Pati membuat angka permintaan paspor oleh masyarakat Indonesia meningkat drastis selama 3 tahun terakhir. Selain itu juga karena peningkatan pesat oleh usaha travel yang dijalankan masyarakat baik paket liburan ke luar negeri maupun paket ibadah seperti umrah yang terus meningkat. Data permintaan paspor dapat dilihat dalam tabel di bawah ini

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Pati

Tahun	Jumlah Permohonan Paspor
2015	41.213
2016	42.543
2017	45.178
2018	49.616
2019	56.755

Peningkatan permintaan pengajuan penerbitan paspor oleh masyarakat harus diimbangi dengan pelayanan yang prima oleh petugas imigrasi. Hal ini karena peningkatan jumlah permintaan akan berdampak pada penambahan beban oleh petugas imigrasi. Pengajuan permohonan penerbitan paspor dapat dilakukan di kantor imigrasi. Kantor imigrasi di Indonesia dapat dibagi jadi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, Kantor Imigrasi Kelas I, Kantor Imigrasi Kelas II dan Kantor Imigrasi III. Pelayanan paspor yang kurang prima dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat yang pada akhirnya akan mendorong adanya pungutan liar ataupun hadirnya tenaga perantara atau calo dalam pengajuan permohonan paspor.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah adanya pungutan liar dan hadirnya calo adalah dengan menghadirkan layanan *online* kepada masyarakat yang mengajukan paspor. Kelebihan adanya layanan *online* adalah pemohon tidak perlu hadir ke kantor imigrasi dan dapat dengan mudah mengakses persyaratan permohonan pengajuan paspor. Pemohon dapat datang hanya dua kali, untuk melakukan pas foto dan saat pengecekan berkas.

Dari uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian skripsi tentang **“PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA DENGAN SISTEM APLIKASI LAYANAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI PATI”**

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kebijakan peningkatkan pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor *online* dengan sistem aplikasi layanan paspor *online*?
2. Bagaimana pelaksanaan sistem aplikasi layanan paspor *online* dapat memberikan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas II Pati?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian yang penulis susun ini mempunyai tujuan antara lain :

1. Untuk mengetahui peningkatkan pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor *online* dengan sistem aplikasi layanan paspor *online*.
2. Untuk mengetahui sistem aplikasi layanan paspor *online* dapat memberikan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas II Pati.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis / Teoritis
  - a. Menambah bahan pustaka Ilmu Hukum, khususnya hukum dalam pelayanan paspor *online* untuk mewujudkan pelayanan prima.
  - b. Memberi masukan bagi penelitian sebelumnya.

2. Kegunaan Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sebagai wacana khususnya bagi para pihak yang memberikan

pelayanan paspor *online* agar dapat meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini, sistematika yang digunakan adalah:

**BAB I PENDAHULUAN**, terdiri dari:

- A. Latar Belakang
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Kegunaan Penelitian
- E. Sistematika Penulisan

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori yang mendukung

**BAB III METODE PENELITIAN**, terdiri dari:

- A. Metode Pendekatan
- B. Spesifikasi Penelitian
- C. Metode Penentuan Sampel
- D. Metode Pengumpulan Data
- E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data
- F. Metode Analisis Data

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**BAB V PENUTUP**, berisi:

- A. Kesimpulan
- B. Saran