

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru sebagai lembaga dalam stuktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintahan dan bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan penerbitan paspor dan visa atau surat perjalanan Republik Indonesia.

Berdasarkan UU Keimigrasian, Keimigrasian ialah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia. Berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Pekanbaru dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan publik 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.

Namun dalam pelayanan tersebut masyarakat masih sering melihat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru pada masyarakat yang memiliki kekurangan, terlihat masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung atau melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, lama jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan. Dalam proses suatu pelayanan diperlukan monitoring supaya apa yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur atau Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada instansi pemerintahan yang telah ditetapkan.

Keluhan yang disampaikan pada www.zonariau.com pada tanggal 22 Desember 2015 jam 10.00 WIB, tidak menerima pelayanan dengan prima. Satu oknum merusak keramahan yang ada di ruangan pembuatan paspor, oknum ini melayani counter 4. Oknum pelayanan terkesan asal-asalan, tidak menjawab pertanyaan dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru Bapak Dedi Asnedi KASI informasi dan sarana komunikasi keimigrasian menyatakan bahwa untuk pelayanan permohonan paspor Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) masih memerlukan proses monitoring dan evaluasi. Masalah yang ada pada pembuatan paspor adalah pada sistem pelayanan dan jangka waktu proses pembuatan paspor, pada Sistem *One Stop Service* jangka waktu pengambilan *paspor* 3 hari kerja setelah pembayaran melalui bank. Sedangkan kebutuhan pengguna pelayanan Paspor berbeda-beda. Misal untuk masyarakat yang melakukan pengobatan di luar negeri, jamaah haji, jamaah umroh dan paspor berkunjung biasa, jangka waktu untuk proses pembuatan atau pelayanan yang berbeda.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7 tentang Pelayanan publik mendefinisikan standar pelayanan publik sebagai berikut: tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.²

Pada kantor Imigrasi Pekanbaru, pengelola ingin meningkatkan pelayanan yang ada, salah satu cara yaitu harus mengetahui apa saja yang dilakukan dalam setiap pelayanan pembuatan paspor. Dalam meningkatkan pelayanan harus dilakukan monitoring dan evaluasi kondisi yang terjadi, untuk memonitoring dan evaluasi kondisi yang terjadi harus difasilitasi suatu aplikasi untuk mendata di setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang melayani masyarakat dalam

¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

² Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bagian ini menjelaskan tentang teori-teori umum imigrasi, monitoring, evaluasi, visualisasi, metode *Treemap*, peraturan Undang-Undang Dasar tentang Imigrasi dan paspor.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang metodologi penelitian penelitian, identifikasi masalah, teknik pengumpulan data, analisa data, perancangan, implementasi beserta pengujian sistem dan kesimpulan akhir.

BAB IV. ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi analisa dari penelitian yang dilakukan dalam tugas akhir ini sekaligus menerangkan perancangan aplikasi komputer untuk visualisasi monitoring dan evaluasi kinerja pembuatan paspor dan visa secara manual menggunakan metode *Treemap*.

BAB V. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini membahas mengenai implementasi visualisasi data menggunakan metode *Treemap* dan menguji hasil dari rancangan yang telah dibangun.

BAB VI. PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan hasil penelitian beserta saran-saran yang berkaitan dengan penelitian ini.