

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya ilmu pengetahuan tidak bisa dipungkiri kemajuan teknologi membawa dampak besar bagi kegiatan aktivitas manusia. Hampir seluruh kegiatan aktivitas manusia kini menjadi mudah dengan menggunakan teknologi, terutama pada penggunaan teknologi informasi. Berbagai cara dalam menghasilkan informasi yang berkualitas mulai dari mendapatkan data, memproses data, menyusun, dan memanipulasi data. Penggunaan teknologi informasi merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari serta sangat mempengaruhi dalam memperbaiki kualitas suatu instansi, baik pemerintahan maupun swasta.

Untuk menunjang kegiatan suatu perusahaan atau instansi maka diperlukan adanya: prosedur pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan berkualitas. Pengertian prosedur menurut KBBI adalah sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Prosedur itu sendiri merupakan serangkaian urutan aktivitas yang diatur oleh instansi sebagai pedoman atau acuan dalam melakukan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh semua karyawan dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Layanan sering dianggap sebagai suatu fenomena yang kompleks. Kata “layanan” itu sendiri mempunyai berbagai makna, mulai dari pelayanan personal

(*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang membantu, menyiapkan, dan merawat barang termasuk juga jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sedangkan, pelayanan menurut Barata (2018) yang dikutip oleh Ferlinda (2021) adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses dari dua orang atau lebih yang bekerja sama berdasarkan beberapa rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian: 2001)

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014) adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang terjadi setelah membandingkan dari apa yang didapatkan dengan kinerja yang diharapkan. Dari teori kepuasan pelanggan tersebut dapat dikatakan apabila kinerja dari layanan *passport online* tidak sesuai dengan harapan masyarakat dan apabila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka masyarakat akan merasa tidak puas yang berujung kecewa. Jika kinerja dari layanan *passport online* sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa puas, namun bila kinerja melampaui harapan maka masyarakat akan sangat puas dan senang.

Dalam menyikapi perkembangan teknologi yang semakin modern ini, Direktorat Jenderal Imigrasi mencetuskan kebijakan sistem layanan *passport online* untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Paspor merupakan dokumen resmi yang memuat identitas pemegangnya serta berlaku untuk

melakukan perjalanan Negara dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang. Mengingat pada masa pandemi seperti saat ini, administrasi pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang menjadi terhambat. Oleh karena itu, *passport online* dibuat sebagai inovasi dalam meningkatkan administrasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan diatas maka penulis memutuskan untuk memilih judul “**Prosedur Administrasi Pelayanan *Passport* secara *Online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mendapatkan beberapa rumusan masalah yang terkait dengan prosedur administrasi pelayanan *passport* secara *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk prosedur pelayanan *passport* secara *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
2. Bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) administrasi pelayanan *passport* secara *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
3. Bagaimana kendala dari layanan paspor secara *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan penulis melaksanakan kegiatan magang pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Padang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk prosedur pelayanan *passport* secara *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) administrasi pelayanan *passport* secara *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Untuk mengetahui apa saja kendala dari layanan paspor secara *online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4 Manfaat Magang

- a. Bagi Akademisi

Sebagai referensi untuk melakukan kajian tentang Prosedur Administrasi Pelayanan *Passport* Secara *Online* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

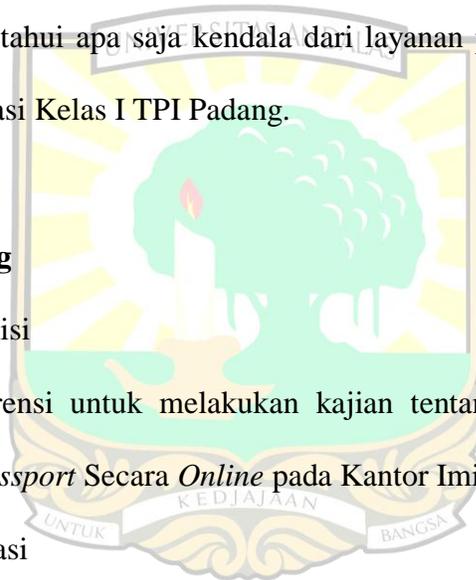
- b. Bagi Organisasi

Membangun hubungan kerja sama antara organisasi dengan universitas yang menjadi tempat mahasiswa magang dan memberikan peluang untuk memperoleh calon sumber daya manusia.

- c. Bagi Praktisi

Mendapatkan masukan dan saran dari mahasiswa kepada organisasi sesuai dengan pengetahuan mahasiswa untuk kemajuan dari organisasi tersebut.

- d. Bagi Universitas



Lulusan mendapat pengalaman praktis melalui proses selama magang.

1.5 Waktu dan Tempat Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang yang akan dilaksanakan oleh penulis pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03 / RW. 07, Kel. Lolong Belanti, Ulak Karang, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Penulis menentukan waktu kegiatan magang selama 40 hari kerja.

1.6 Metode Magang

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis secara langsung dengan cara mengamati bagaimana proses selama magang dan dapat mengetahui berbagai informasi terkait magang yang akan dilakukan.
2. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan tugas akhir dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara penulis dengan tenaga kerja pada tempat dimana penulis magang.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang, tujuan kegiatan magang, tempat dan waktu magang, kegiatan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tinjauan teoritis yang memuat teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini membahas tentang gambaran umum dari lembaga kegiatan magang yaitu pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang berisikan tentang sejarah, visi dan misi lembaga, tugas dan fungsi lembaga, uraian tugas unit kerja, dan struktur organisasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan bab yang berisikan hasil pembahasan yang didapatkan berdasarkan proses magang menggunakan metode yang telah dipaparkan pada Bab I. Pembahasan harus menyajikan data-data relevan yang berkaitan dengan proses magang yang memberikan informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penjelasan terpenting dalam bagian ini merupakan jawaban atas rumusan masalah dan tujuan magang yang telah dijelaskan pada Bab I tentang Prosedur Administrasi Pelayanan *passport* secara *online*.

BAB V PENUTUP

Bagian ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil praktik kerja lapangan/magang. Kesimpulan disajikan dalam menyampaikan inti hasil magang dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Bagian ini juga memberikan saran yang baik bagi institusi dan saran untuk penulis selanjutnya. Saran harus berdasarkan atas data-data yang relevan/ hasil praktik kerja lapangan.

