

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Sumatera Barat merupakan sebuah provinsi yang saat ini berpenduduk 5.383.988 jiwa dengan Padang sebagai ibukota provinsinya. Sumatera Barat juga merupakan salah satu provinsi yang berkembang di pulau Sumatera. Hal itu dapat dilihat dari potensi yang dimiliki oleh daerah ini, seperti dalam hal perdagangan. Dengan banyaknya potensi yang dimilikinya, menjadikan adanya lalu lintas orang dan barang antar negara.

Tingginya permintaan untuk melakukan perjalanan lintas negara menyebabkan perlunya peran dari pihak keimigrasian untuk mengkoordinir segala dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat sebelum melakukan perjalanan ke luar negeri. Adapun tugas dari pihak keimigrasian salah satunya adalah dalam pembuatan identitas seseorang saat berada di luar negeri seperti Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau biasa disebut sebagai paspor.

Berada langsung di bawah Direktorat Jendral Imigrasi membuat Kantor Imigrasi Kelas I Padang memiliki peran yang sangat penting sebagai penyedia layanan pengurusan dokumen yang diperlukan masyarakat sebelum melakukan perjalanan ke negara lain. Dokumen-dokumen yang biasa dikeluarkan oleh pihak imigrasi seperti dokumen perjalanan, visa, surat ijin tinggal, surat ijin kerja, dokumen terkait penyidikan dan penindakan, dan masih banyak lagi lainnya.

Pada awalnya, Kantor Imigrasi Kelas I Padang memiliki wilayah kerja meliputi seluruh kota dan kabupaten di provinsi Sumatera Barat. Dengan dibukanya Kantor Imigrasi Kelas II Bukittinggi yang mulai dioperasikan pada

tanggal 1 Mei 2003, maka wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Padang saat ini meliputi Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Solok, Kabupaten Sawahlunto Sijunjung, Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Solok Selatan, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Mentawai, Kota Padang, Kota Solok, Kota Sawahlunto, dan Kota Pariaman. Untuk Kantor Imigrasi Kelas II Kabupaten Agam meliputi wilayah kerja antara lain Kabupaten Agam, Kabupaten Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Limapuluh Kota, Kota Payakumbuh, Kota Bukittinggi dan Kota Padang Panjang [8]. Dengan cakupan wilayah yang masih cukup luas, membuat Kantor Imigrasi Kelas I Padang dihadapkan pada situasi bagaimana memberikan pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan pembuatan paspor.

Pengurusan pembuatan paspor ini tidak pernah lepas dari masalah antrian. Antrian yang panjang dapat terjadi karena banyaknya pemohon yang melebihi kapasitas pelayanan Kantor Imigrasi itu sendiri. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja dapat merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena akan banyak waktu yang terbuang selama mengantri. Disamping itu, pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga akan mengalami kerugian, karena akan mengurangi efisiensi kerja, keuntungan yang sedikit, dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik atau ketidakpuasan pada pemohon.

Agar tidak terjadinya kerugian untuk kedua belah pihak, baik pemohon maupun penyedia pelayanan pengurusan paspor dalam hal ini adalah Kantor Imigrasi, dapat digunakan analisis matematika untuk melihat bagaimana bentuk antrian yang terjadi. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam

suatu baris antrian jika belum dapat dilayani, dilayani dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani [9].

Berdasarkan permasalahan tersebut, suatu topik yang menarik untuk dibahas adalah tentang model antrian yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah **Bagaimana menentukan model antrian yang tepat untuk menggambarkan kondisi sistem pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Padang?**

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu penelitian yang difokuskan pada layanan pengurusan paspor khususnya bagi Warga Negara Indonesia (WNI). Selain itu, penelitian ini juga dibatasi pada pengeluaran dokumen/perizinan Keimigrasian warga Negara Indonesia yang meliputi pemberian Paspor 48 halaman dan 24 halaman, penggantian Paspor karena habis masa berlaku/penuh, dan penggantian Paspor karena rusak/penuh.

Pada dasarnya analisis sistem antrian pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang merupakan analisis antrian *multi channel multi phase*. Namun pada penelitian kali ini, analisis sistem antrian dilakukan hanya pada masing-masing tahap pelayanan sehingga pemodelan dilakukan dengan model antrian *single phase*.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang masalah dan rumusan masalah, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

- a. Memodelkan sistem antrian yang tepat guna menggambarkan kondisi sistem pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Padang.
- b. Untuk mengetahui ukuran-ukuran sistem pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang.

1.5 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab. Bab I merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan. Bab II memuat landasan teori yang akan membahas teori-teori dasar untuk digunakan pada bab-bab selanjutnya. Bab III merupakan metode penelitian yang berisikan sumber data, variabel data, dan pengolahan data. Bab IV merupakan hasil dan pembahasan yang berisikan tentang hasil pengolahan data. Bab V merupakan penutup yang didalamnya memuat kesimpulan dan saran dari hasil dan pembahasan yang telah dibuat.

