

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Hal senada juga di kemukakan oleh Budiman Rusli (Vol: 2018:1V) yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Di era globalisasi seperti sekarang, pergerakan penduduk dunia dari satu negara ke negara lain merupakan hal yang sangat biasa. Pelayanan yang menjadi tolak ukur yang diberikan memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapat kepuasan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian, waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dilakukan secara maksimal. Salah satu harapan masyarakat dalam kaitanya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya. Dalam konteks ini, pelayanan menjadi kewajiban dan tanggungjawab birokrasi dalam megadopsi perubahan beragam kebutuhan sosial berdasarkan kinerja profesional (Adni, Vol:2018:1V).

Paspor merupakan dokumen yang di perlukan sebagai salah satu syarat untuk melakukan perjalanan keseluruh belahan dunia. Selain hal tersebut, arti penting pemberian paspor bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah negaranya adalah merupakan pengakuan negara terhadap warganya karena paspor memuat identitas kewarganegaraan seseorang, oleh karena itu paspor merupakan jaminan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya dan pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan hukum dimana pun pemegang paspor berada. Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) diterbitkan oleh kantor imigrasi yang merupakan salah satu unit pelaksana teknis di daerah yang berada didalam kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Adni Dalam pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang keimigrasian dijelaskan bahwa Paspor Republik Indonesia selanjutnya di sebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (Adni,Vol:2018:1V).

Berdasarkan Berita Radar Malang Jum'at (5/7/2019) kantor keimigrasian kota malang mendadak gempar pasalnya beberapa pemohon paspor protes ke petugas karena paspornya yang tak kunjung keluar salah satunya Ragil Suparmadi mempertanyakan kenapa paspor miliknya belum saja keluar padahal ia telah menunggu lebih dari dua minggu. Dan permasalahan itu di tanggapi dari kepala sub seksi pelayan dokumen (kasubsi) keimigrasiaan kelas I kota malang Widyo menjelaskan bukan hanya Ragil saja yang paspornya tertahan akan tetapi masih ada seribu paspor lainnya yang yang belum bisa di dikeluarkan oleh pemohon.

Penyebab tertaha'nya tersebut ,lanjut Shandi di karenakan sistem *online* sistem informasi manajemen keimigrasian (SIM-KIM) yang baru diterapkan pada bulan maret 2019 mengalami eror.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil topik ini untuk dijadikan bahan penulis skripsi dengan judul **“INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MALANG”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat banyak persoalan yang menarik dan perlu diteliti secara mendalam, namun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan sistem pelayanan paspor secara *online* di kantor imigrasi kelas 1 Kota Malang?
2. Apa saja Faktor penghambat dan pendukung dalam Inovasi Pelayanan Paspor Online di Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Paspor melalui sistem *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang.

2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dan Pendukung penggunaan Program aplikasi *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

- a. Secara teoritis
 1. Sebagai Penambahan ilmu pengetahuan dalam pelayanan paspor *online*.
 2. Dengan adanya penelitian ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan di lingkungan masyarakat.
- b. Secara Praktis
 1. Sebagai acuan kinerja aparatur pelayanan kepada masyarakat.
 2. Sebagai landasan petugas untuk memahami pelayanan secara *online*.

