

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya adalah bersifat primer. Jenis pelayanan publik yang bersifat primer salah satunya adalah pelayanan imigrasi meliputi pelayanan pembuatan paspor atau dokumen perjalanan antar negara. Pelayanan pembuatan paspor hanya dapat dilakukan di kantor imigrasi. Imigrasi merupakan perpindahan orang dari suatu negara-bangsa (*nation-state*) ke negara lain yang bukan merupakan warga negara. Imigrasi bertanggung jawab untuk memastikan WNA yang masuk dan tinggal di Indonesia memiliki tujuan yang sah dan tidak membahayakan keamanan negara serta memberikan kemudahan dan kelacaran bagi WNA dalam mengurus dokumen dan izin tinggal di Indonesia, pelayanan yang baik akan meningkatkan citra positif dan daya tarik Indonesia bagi WNA.

Dengan meningkatnya WNA yang masuk ke wilayah Indonesia tentunya akan meningkatkan pendapatan suatu negara. Salah satu kemudahan yang diberikan pemerintah untuk masuk dan keluar bagi warga negara asing untuk negara tertentu, dengan menggunakan *VISA On Arrival* (VOA) atau Visa Kunjungan Saat Kedatangan (VKSK). VOA diberikan kepada orang asing dan negara pemerintahan wilayah administrasi khusus suatu negara dan entitas tertentu subjek visa kunjungan saat kedatangan untuk tinggal di wilayah Indonesia. VOA diberikan izin untuk tinggal di wilayah Indonesia selama 30 (tiga puluh) hari dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali pada kantor imigrasi sesuai tempat tinggal orang asing.

Sesuai dengan perkembangan Tri Fungsi Keimigrasian, yakni sebagai pelayanan masyarakat, penegakan hukum dan keamanan negara yang dalam pelaksanaannya harus berjalan dengan selaras, serasi dan seimbang baik dalam hal kegiatan teknis maupun dalam administrasi utamanya pada kebijakan institusi Imigrasi dalam pemberian VOA bagi orang asing, yang datang ke Indonesia, dapat sebagai wisatawan atau dapat juga berkaitan dengan pembicaraan kegiatan bisnis. Mengingat salah satu peran dan fungsi imigrasi adalah sebagai fasilitator pembangunan ekonomi, dengan adanya VOA memberi kemudahan bagi orang asing yang masuk ke Indonesia.

Permasalahan yang dihadapi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dalam memberikan pelayanan publik bagi WNA yang ingin melakukan pengurusan VOA adalah ketidaklengkapan persyaratan pemohon sehingga pemohon harus bolak balik ke kantor imigrasi untuk melengkapi persyaratan tersebut dan keterbatasan komunikasi antara pemohon dengan karyawan juga dapat memperlambat proses pengurusan VOA sehingga pemohon tidak bisa meminta percepatan waktu proses pengurusan VOA. Dengan begitu kantor imigrasi memerlukan strategi untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam pelayanan publik, memperbarui halaman website atau media sosial terkait persyaratan pengurusan VOA, serta mengembangkan keterampilan berbahasa asing karyawan.

Berdasarkan masalah diatas maka penulis tertarik untuk menelitinya dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Tantangan Yang Dihadapi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang Dalam Memberikan Pelayanan Publik Bagi Warga Negara Asing (WNA) Yang Ingin Melakukan Pengurusan *Visa On Arrival (VOA)*”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dikemukakan dalam penulisan ini yaitu :

1. Bagaimana tantangan yang dihadapi kantor imigrasi dalam pelayanan publik bagi WNA pada proses pengurusan VOA?
2. Bagaimana kantor imigrasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik dalam pengurusan VOA terhadap WNA?

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi kantor imigrasi dalam pelayanan publik bagi WNA pada proses pengurusan VOA.
2. Untuk mengetahui bagaimana kantor imigrasi dapat meningkatkan kualitas layanan publik dalam pengurusan VOA terhadap WNA.

## **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat penulisan dari tugas akhir ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi WNA
2. Mempermudah proses pengurusan VOA bagi WNA

## **1.5 Metode Pengumpulan Data**

1. Observasi

Metode ini merupakan kegiatan pengumpulan data dengan cara mengamati langsung prosedur kantor imigrasi dalam melayani WNA yang berkaitan dengan proses pengurusan VOA.

## 2. Studi Literatur

Metode ini merupakan kegiatan untuk mencari data dari berbagai sumber yang telah ada dan berhubungan dengan penulisan ini. Dimana penulis mencari referensi melalui situs internet, jurnal dan penelitian, dan buku.

## 3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi dari dokumen-dokumen, brosur-brosur di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan buku yang terkait.

## 4. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan yang meliputi sekitar Tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

### **1.6 Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir terdiri dari 4 bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Tugas Akhir, Metode Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang menjelaskan tentang tantangan yang dihadapi kantor imigrasi dalam memberikan

pelayanan publik bagi WNA yang ingin melakukan pengurusan VOA.

### **BAB III PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang profil kantor imigrasi yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, serta tugas dan wewenang yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Pada bab ini juga menjelaskan pembahasan tentang “**Tantangan Yang Dihadapi Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Padang Dalam Memberikan Pelayanan Publik Bagi Warga Negara Asing (WNA) Yang Ingin Melakukan Pengurusan *Visa On Arrival (VOA)*”**”.

### **BAB IV PENUTUP**

Menjelaskan tentang kesimpulan akhir dari penulisan dan saran yang direkomendasikan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.