Bab 1
Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Kantor Imigrasi Kelas I Bandung merupakan salah satu lembaga penting dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan Keimigrasian di wilayah Kota Bandung. Kantor imgrasi Bandung menyediakan pelayanan publik bagi WNI maupun WNA yang mau menetap atau pergi keluar negeri, ada beberapa pelayanan yang di berikan oleh kantor imigrasi seperti; surat permohonan paspor, surat keterangan keimigrasian, paspor untuk calon jemaah haji, layanan visa, izin tinggal.

Permohonan pembuatan paspor WNI di kantor imigrasi diprioritaskan karena banyaknya masyarakat yang ingin membuat paspor, hal ini menjadi masalah bagi masyarakat ketika mereka harus berlomba-lomba sepagi mungkin untuk mengambil tiket antrian mulai jam 5 pagi, antrian pendaftaran yang panjang, waktu menunggu pelayanan yang lama dan adanya pemohon yang gagal di layani. Pembuatan paspor dimulai dari pengambilan tiket antrian pendaftaran lalu masuk ke pendaftaran dimana pengecekan kelengkapan berkas, diloket pendaftaran petugas langsung memisahkan kategori pemohon khusus dan umum, untuk kategori khusus meliputi lansia, anak-anak, wanita hamil, orang sakit dan paspor hilang. Kategori pemohon khusus akan langsung diberikan pelayanan ke loket 1. Kategori pemohon umum akan di layani oleh loket 2 sampai 10. Setelah dari loket pendaftaran para pemohon di berikan tiket pelayanan pembuatan paspor dan menunggu di ruang tunggu untunk di panggil. Pemohon yang sudah selesai pembuatan paspor menunggu tiga hari untuk pengambilan paspor jadi.

Untuk permohonan pembuatan paspor kementrian membuat kebijakan pelayanan pembuatan paspor bahwa kantor imigrasi Klas 1 bandung melayani 250 orang setiap hari, tetapi dengan bertambahnya jumlah pemohon, kementrian mengubah kebijakannya dengan memulai waktu pendafratan dari pukul 7:00 sampai jam 10:00 dengan waktu pelayanan 2-3 menit perorangnya didapat sekitar 300 sampai

340 calon pembuat paspor dan disediakannya 14 loket pelayanan pembuatan paspor(namun hanya 10 loket pelayanan yang dibuka secara reguler setiap harinya), pada bulan desember 2016 kementrian mengubah lagi kebijakan dengan memulai waktu pendaftaran dari pukul 06:00 sampai pukul 10:00 pembukaan loket pelayanan pembuatan paspor dibuka dari pukul 07:00 sampai pukul 16:00 tetapi tetap saja masih ada calon pembuat paspor yang di layani sampai malam hari walaupun jam kerja di kantor sudah selesai.

Oleh karena itu dengan adanya masalah tersebut penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul "Analisis Perbaikan Antrian Untuk Pemerosesan Paspor Menggunakan Model Simulasi di Kantor Imigrasi Klas 1 Bandung".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat didentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Bagaimana distribusi waktu kedatangan pemohon dan waktu pelayanan paspor ?
2. Bagaimana membuat model simulasi yang menggambaarkan pelayanan yang berjalan saat ini ?
3. Bagaimana usulan perbaikan sistem antrian pelayanaan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi distribusi waktu kedatangan pemohon dan waktu pelayanan paspor
2. Untuk membuat model simulasi yang menggambaarkan pelayanan yang berjalan saat ini
3. Memberikan usulan perbaikan sistem antrian pelayanaan

1.5. Pembatasan Masalah

Pembatas dibuat agar ruang lingkup masalah yang dilakukan oleh peneliti tidak terlalu luas serta memberikan arahan dalam menyelesaikan masalah. Adapun batasan yang akan saya analisis hanya pada waktu pelayanan pembuatan paspor tidak pada prosedur yang ada di kantor Imigrasi.

.

1.5. Sistematika penulisan

Bab 1 Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Berisikan masalah yang terjadi yang harus dianalisis dan melatar belakangi penelitian.

1.2. Perumusan Masalah

Berisikan tentang rumusan yang lebih spesifik dari permasalahan yang telah dibahas pada latar belakang masalah. Perumusan masalah ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan fokus pada masalah yang akan dianalisis peneliti.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berisikan tentang maksud serta tujuan melaksanakan penelitian.

1.4. Pembatasan Masalah

Berisikan tentang Asumsi dan batasan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Asumsi dan batasan masalah ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan fokus pada pengumpulan data baik lokasi, jumlah sampel dan masalah yang akan dianalisis serta dicari solusinya oleh peneliti.

Bab 2 Studi Literatur

Menjelaskan metode yang terdapat pada penelitian.

Bab 3 *Flow Chart* Pemecahan Masalah

Flow chart pemecahan masalah menjelaskan gambaran langkah-langkah dalam penyusunan dan peneyelesaian masalah mengenai penelitian yang dilakukan secara sistematis

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Menjelaskan sumber dan cara-cara pengumpulan dan pengolahan data (sesuai dengan topic/tugas kerja praktek yang diberikan). Menjelaskan juga teknik dan alat pengolahan data yang digunakan dalam pemecahan masalah.

Bab 5 Analisis

berisikan tentang analisis data yang telah diolah. Peneliti mengidentifikasi, menganalisis atau menyelidiki serta menilai hasil dari pengolahan data.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan yang berkaitan dengan tugas kerja praktek yang diberikan dan saran-saran yang perlu dilakukan untuk tindak lanjut yang lebih baik dari hasil pemecahan masalah.