

# **KUALITAS PELAYANAN VISA KUNJUNGAN DI KANTOR IMIGRASI PEKANBARU**

**Oleh : Arlieza Anggi Desty**

**Pembimbing : Firdaus Yusrizal**

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ***Abstract***

*In encouraging economic development, the government has rolled out policies that support economic development in all lines, including in the field of immigration. One of the policies is free visa approval. Visits to state people, state-specific regional governments, and certain entities with hopes of this policy can increase the number of foreign tourist visits in particular. This research was conducted to study the method of visa issuance and the quality of visa visit services at the Pekanbaru City Immigration Office by using quantitative descriptive methods to examine the contradictions carried out by analyzing tourist recommendations regarding Visa Visit services at the Pekanbaru City Immigration Office. The questionnaires distributed amounted to 100 people. While the data collection techniques in this study used observation, questionnaires, and documentation. Research variables are tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy.*

***Keywords :Quality of Service, Visit Visa, Immigration Office***

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian keluar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu negara atau bangsa ke negara lain, dimana ia bukan merupakan warga negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh imigran, sedandhkan turis dan pendatang untuk jangka waktu pendek tidak dianggap imigran.

Paspor yaitu dokumen yang telah dikeluarkan secara resmi oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat semua data dan identitas pemegangannya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Visa adalah sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah negara yang akan memberikan seseorang ijin masuk untuk masuk ke negara tersebut dalam suatu periode waktu dan tujuan tertentu.

Hal ini adalah syarat dari sebuah perjalanan menuju daerah yang tidak dikuasi oleh Negara asal. Maksudnya orang dari Negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain bila

tidak memiliki Visa dan Papor. Itulah sebabnya pengurusan Visa dan Paspor ini sangat penting dikarenakan menyangkut izin dari Negara asal dengan Negara yang di tuju.

Dilihat dari jumlah kunjungan Imigrasi lima tahun terakhir di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru mengalami turun naik kunjungan Imigrasi, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti cara kerja pegawai yang kurang maksimal, serta kurangnya kerjasama antara sesama pegawai. Adapun data kunjungan Imigrasi di Kantor Imigrasi Pekanbaru adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**Data Kunjungan Imigrasi Tahun 2014-2018**

NO	Tahun	Jumlah
1	2014	80.1%
2	2015	79.9%
3	2016	89.2%
4	2017	85.0%
5	2018	98.3%

*Sumber : Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru*

Dari data diatas, kunjungan Imigrasi dari tahun 2014 sampai tahun 2018 terlihat bahwa tahun di tahun 2014 dengan jumlah kunjungan sekitar 80.1%, tahun 2015 mengalami penurunan sekitar 79.9%, sedangkan tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 89.2%, pada tahun 2017 jumlah kunjungan kembali mengalami penurunan sekitar 85.0%, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 98.3%. dapat di simpulkan bahwa jumlah kunjungan Imigrasi di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru mengalami

Fluktuatif. Dengan menimbang dalam rangka meningkatkan hubungan negara Republik Indonesia dengan negara lain, perlu diberikan kemudahan bagi orang asing warga negara dari negara, pemerintah wilayah administratif khusus suatu negara dan entitas tertentu untuk masuk ke wilayah negara Republik Indonesia yang dilaksanakan dalam bentuk pembebasan dari kewajiban memiliki visa kunjungan dengan memperhatikan atas timbal balik dan manfaat dan juga dalam rangka memberikan manfaat yang lebih dalam peningkatan perekonomian pada umumnya dan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara khususnya, perlu menyesuaikan jumlah negara, maka pemerintah pun mengeluarkan regulasi nasional mengenai kebijakan bebas visa kunjungan yang diatur dalam peraturan Presiden Republik Indonesia No. 21 Tahun 2016 tentang Bebas Visa Kunjungan.

Kebijakan bebas visa kunjungan sendiri pertama kali diterapkan oleh Pemerintah Indonesia pada bulan Juli 2011 dengan memberikan bebas visa kepada warga negara dari 15 negara termasuk negara anggota ASEAN (Thailand, Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam, Filipina, Vietnam, Kamboja, Laos, Myanmar) serta negara lain seperti Chili, Maroko, Peru, Ekuador, Hongkong, dan Macau. Pemberian bebas visa antar anggota ASEAN didasari oleh kesepakatan ASEAN *Framework Agreement on Visa Exemption* guna mendukung kerjasama dan persahabatan antara anggota ASEAN.

Dari sisi pariwisata, pemberlakuan bebas visa kunjungan juga telah meningkatkan jumlah turis

yang masuk ke Indonesia, yang tentunya memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan ekonomi Indonesia. Namun, semua itu tidak terhindarkan juga telah menimbulkan masalah yang mengancam kedaulatan social, kedaulatan keamanan, kedaulatan ekonomi yang menyertainya.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.

Hal di atas tentunya menarik untuk di teliti dan di analisis secara mendalam khususnya di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan paspor dan visa turis seperti yang kita ketahui berada langsung dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Pekanbaru dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang kualitas pelayanan dalam pengurusan Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) dan juga Visa.

Pentingnya meneliti pelayanan ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dan visa dari masyarakat di tiap bulannya. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.

### **1.2 Rumusan Masalah**

“ Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Visa Kunjungan Di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimanakah prosedur pengurusan Visa Kunjungan di kantor Imigrasi Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan di kantor Imigrasi Pekanbaru dalam mengurus Visa Kunjungan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Penulis  
Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang kualitas pelayanan, khususnya pelayanan di Kantor Imigrasi Pekanbaru.
2. Perusahaan  
Penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk mencoba memberikan

masukan kepada pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru.

### **3. Akadmis**

Agar dapat mengembangkan tentang pengetahuan serta sebagai landasan bagi penulis lain yang ingin membahas permasalahan yang sama dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Sebagai kerangka pemikiran dalam penulisan proposal ini, maka perlu adanya landasan teori yang ada mendukung penulisan tersebut. Berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa teori yang ada hubungannya dengan masalah yang dihadapi.

### **2.1 Pelayanan**

1. Menurut Kotler (2002;83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
2. Definisi Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).
3. Sampara (1999;14) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai

4. dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.
5. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : Perihal/cara melayani: Servive/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995;571). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

1. Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik (2005) adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerimaan pelayanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerimaan

layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

2. Menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam **Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994: Zeithaml dan Bitner, 1994**) yang dikutip dalam buku manajemen jasa keuangan **Fandy Tjiptono (2004)** menyatakan, kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang terdiri dari lima dimensi, yaitu :
  - a. *Reliability* (keandalan)
  - b. *Responsiveness* (daya tanggap)
  - c. *Assurance* (jaminan)
  - d. *Emphaty (empati)*
  - e. *Tangibles* (bukti langsung)

## 2.3 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kantor di Imigrasi Pekanbaru

- a. Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun

mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu system, prosedur dan metode.

b. Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi. Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi ) *top down approach*).

c. Struktur Organisasi

Kerangka yang memberikan bentuk dan wujud yang mempunyai hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola dan berisi tugas dan fungsi yang harus diikuti.

d. Kemampuan Aparat

e. Sistem Layanan

System pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu system pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

f. Penghargaan dan Pengakuan

g. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.

## 2.4 Imigrasi

Istilah Imigrasi berasal dari bahasa lain migration yang artinya perpindahan orang dari suatu tempat atau Negara menuju ke tempat Negara lain. Dari defenisi tersebut dapat dipahami bahwa perpindahan itu mempunyai maksud yang pasti, yakni untuk tinggal menetap atau mencari nafkah di suatu tempat baru. Oleh karena itu orang asing yang bertamasya, atau mengunjungi suatu konferensi internasional, atau merupakan rombongan misi kesenian dan olahraga, atau jga menjadi diplomat tidak dapat disebut sebagai imigran.

## 2.5 Visa

Visa adalah sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah negara yang akan memberikan seseorang ijin untuk masuk ke negara tersebut dalam suatu periode waktu dan tujuan tertentu, akan tetapi kebanyakan negara membutuhkan kepemilikan visa asli untuk dapat masuk bagi warga negara asing, meskipun ada skema lain. Visa biasanya akan di beri stempel atau ditempel langsung pada paspor penerima.

## 2.6 Biaya Pembuatan Visa

a. England

Untuk mengurus aplikasi visa Inggris harus berdasarkan undangan yang bisa didapat setelah mendaftar di situs resminya, setelah dapat undangan dan datang menyerahkan

berkas kemudian baru diproses setelah tiga pekan berkas diterima kedutaan. Harga visa Inggris adalah Rp.1.925 juta dan berlaku 6 bulan untuk multiple entry. Anda juga bisa mengurus visa kilat, hanya 7-10 hari prosesnya dengan harga Rp.2 juta, namun hanya diperbolehkan untuk tujuan bisnis serta memiliki sejarah paspor yang baik (ada visa Australia, Eropa, Selandia Baru, USA, atau Kanada).

b. Canada

Biaya visa Kanada adalah Rp.1.510 juta dengan proses 10-15 hari. Persyaratan formulir visanya cukup pelik dan harus diunduh dari situs kedutaan resmi.

c. India

Ketika berkunjung ke India dengan tujuan berbisnis, maka harus menyertakan undangan saat memproses visa ke India. Harga visa bisnis adalah Rp.1.650 juta sedangkan visa turis sebesar Rp.675 ribu. Prosesnya memakan waktu sepekan, tergantung dari pihak kedutaan.

d. Dubai

Walaupun hanya akan berkunjung ke Dubai hanya empat hari tetap harus mempunyai visa, dengan harga untuk 96 jam atau empat hari adalah Rp.893 ribu, sementara untuk satu bulan Rp.1.055 juta dan tiga bulan Rp.4.125 dengan proses visa 10 hari.

e. China

Sama halnya dengan Taiwan, biaya pengurusan visa China tergantung mengajukan visa single, double, multiple. Untuk single mulai

dari Rp.575 ribu - Rp.1,16 juta. Untuk double Rp.735 ribu - Rp.1,310 juta. Sedangkan visa multiple adalah Rp.900 ribu untuk visa multiple enam bulan dan Rp.1,2 juta untuk multiple setahun.

**2.7 Negara Bebas Visa bagi Warga Negara Indonesia (WNI)**

**Tabel 1.4**

NEGARA	DURASI
Brunei	14 Hari
Cambodia	30 Hari
Laos	30 Hari
Malaysia	1 Bulan
Philippines	21 Hari
Singapore	30 Hari
Thailand	30 Hari
Vietnam	30 Hari
Hongkong	30 Hari
Macau	30 Hari
Maldives	30 Hari

Sumber : Kantor Imigrasi Pekanbaru

**2.8 Jenis – jenis Visa**  
**a. Visa Diplomatik**

Visa diplomatik diberikan kepada Orng Asing pemegang Paspor diplomatik dan Paspor lain untuk masuk Wilayah Indonesia guna melaksanakan tugas yang bersifat diplomatik.

### **b. Visa Dinas**

Visa dinas diberikan kepada Orang Asing pemegang Paspor dinas dan Paspor lain yang akan melakukan perjalanan ke Wilayah Indonesia dalam rangka melaksanakan tugas resmi yang tidak bersifat diplomatik dari pemerintah Asing yang bersangkutan atau organisasi Internasional.

### **c. Visa Kunjungan**

Visa Kunjungan diberikan kepada Orang Asing yang akan melakukan perjalanan ke Wilayah Indonesia dalam rangka kunjungan tugas pemerintahan, pendidikan, social budaya, pariwisata, bisnis, keluarga, jurnalistik, atau singgah untuk meneruskan perjalanan ke negara lain.

### **d. Visa Tinggal Terbatas**

Jenis visa ini diberikan kepada warga negara asing yang hendak tinggal di Indonesia untuk waktu paling lama dua tahun dengan tujuan tertentu.

## **2.9 Pasport**

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah member hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut :

Dalam bahasa Indonesia:

*“Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya.”*

Dalam bahasa Inggris:

*“The Government of the Republic of Indonesia request to all whom it may concerned to allow the bearer to pass freely without let or hindrance and afford him/her such assistance and protection.”*

## **BAB III**

### **Metode Penelitian**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metodologi penelitian adalah cara dan prosedur ilmiah yang diterapkan untuk melaksanakan penelitian, mulai dari menentukan variable, menentukan populasi, menentukan sampel, mengumpulkan data, mengolah data, dan menyusunnya dalam laporan tertulis. Desain penelitian merupakan perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi (Sumarni dan Wahyuni, 2006:47)

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. JL. Teratai No. 87 Rt/Rw. 02/02 Keel. Pulau Karam, Kec

Sukajadi, Pekanbaru, Riau  
28127. Telp. (0761)-21536. Faks.  
(0761)-40393

Waktu penelitian ini dilakukan  
dari bulan April – Juni 2018.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

a. Populasi  
Populasi merupakan keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wisatawan/Turis yang ingin mengurus Paspor dan Visa Di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

b. Sampel  
Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan aksidental untuk menentukan jumlah sampel

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Menurut Umar (2003:56), data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Metode wawancara mendalam atau in-depth interview dipergunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2005:62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus

melalui orang lain atau mencari melalui dokumen

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Observasi**

Menurut Suharsimi Arikunto (2005:175) mengemukakan bahwa, metode observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian dengan menggunakan seluruh alat indra.

#### **3.5.2 Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu teknik pengambilan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan, dalam hal ini kuesioner diberikan kepada wisatawan untuk mengetahui kualitas pelayanan.

#### **3.5.3 Dokuumentasi**

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen – dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber – sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, undang – undang, dan sebagainya.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kuantitatif, analisa kuantitatif untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui kuesioner, wawancara dan pengamatan dilapangan, semua informasi yang dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

Tarik suatu kesimpulan. Proses analisis data pada penelitian ini adalah :

### **3.6.1 Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data berupa suatu pernyataan (statement) tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya.

### **3.6.2 Reduksi Data**

Proses mereduksi data dalam penelitian ini merupakan bagian dari analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan baik sehingga prose kesimpulan akhir terlaksana dengan baik.

### **3.6.3 Penyajian Data**

Dalam proses penyajian data, penulis meyajikan data secara jelas dan singkat untuk memudahkan dalam memahami masalah-masalah yang diteliti, baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian. telah memutuskan anara data yang mempunyai makna dengan data yang tidak diperlukan atau tidak bermakna. Data yang dapat diproses dalam analisis lebih lanjut seperti absah, berbobot, dan kuat sedang data lain yang tidak menunjang, lemah, dan menyimpang jauh dari kebiasaan harus dipisahkan.

### **3.6.4 Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan adalah bagian ketiga dan merupakan unsure penting dalam teknik analisa data pada penelitian kuantitatif sebagai model interaksi yang dikemukakan oleh (Burhan Bugin, 2004;69).

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

Pada bab ini penulis akan menceritakan mengenai gambaran umum lokasi penelitian penulis yang berada di Kantr Imigrasi Kota Pekanbaru.

#### **4.1.1 Sejarah Pekanbaru**

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai lading, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ketempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya Sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu di sekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari selasa tanggal 21 Rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar

dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan “PEKAN BAHARU”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut PEKANBARU.

#### **4.1.2 Sejarah Singkat Berdirinya Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru**

Kantor Imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950 an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah Pejabat Tehnis dan Pegawai Admisistrasi yang kecil dan sarana yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi daerah Pekanbaru yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak, jalan Pelabuhan ke jalan Teratai No. 87 Pekanbaru sampai sekarang.

Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kota madya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat keputusan Menteri Kehakiman RI No. M-03.PR.07.04 tahun 1991

wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kota Madya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakiman dari system Holding Company menjadi system intergrated company Sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuklah Kanwil Departemen kehakiman yang kemudian menjadi kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Perundang-Undangan, dn kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan Ham dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Tehnis (UPT) berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

#### **4.1.3 Visa dan Kebijakan Visa**

Kebijakan pembebasan Visa Indonesia dalam klasifikasi *primary interes*, yang mana kepentingan nasional terdiri atas wilayah, negara, identitas politik, kebudayaan dan kelanjutan hidup bangsa terhadap gangguan dari luar. kepentingan primer in tidak pernah dikompromikan. Semua negara mempunyai kepentingan serupa dan kerap kali dicapai dengan pengorbanan yang tidak sedikit dan *general interest*. Kepentingan yang dapat diberlakukan untuk banyak negara dan cenderung serupa dalam

bidang khusus seperti bidang ekonomi atau perdagangan. Kepentingan ini mengarah pada peningkatan ekonomi dalam sector pariwisata dan diberlakukan untuk banyak negara dengan kecenderungan upaya untuk mengembangkan industry pariwisata, perdagangan dan investasi di Indonesia.

Penggunaan visa bagi orang asing dalam mobilitas antar negara adalah sebagai langkah awal untuk menjamin keamanan suatu negara dari ancaman luar negaranya. Dengan cara hanya memperbolehkan pendatang yang telah mempunyai visa yang sah memasuki wilayah negaranya, sehingga dapat memperkecil dampak negatif dari mobilitas orang asing. Mengurangi tingkat kejahatan Internasional, mencekal kedatangan orang asing yang dianggap merugikan bagi negara yang akan dikunjunginya.

Penggunaan visa telah menjadi syarat utama ketika teknologi dan kemajuan transportasi telah menjadikan dunia menjadi *global village*. Setiap negara mempunyai wewenang untuk membuat regulasi terkait pengaturan visa bagi orang asing yang memasuki wilayah negaranya, yang disesuaikan dengan kebijakan politik luar negeri masing-masing dari negara tersebut di Indonesia yang menerapkan asas selektif satu pintu dalam hukum keimigrasiannya. Sehingga hanya memperbolehkan orang asing yang telah terlebih dahulu mendapatkan

visa yang sah, bebas dari daftar pencekalan orang asing, dan mematuhi aturan yang berlaku yang diizinkan memasuki wilayah negara Indonesia.

Tujuan dari diperlukannya visa adalah untuk terciptanya tertib administrasi selain juga merupakan kebijakan untuk menjaga keamanan suatu negara yang diberlakukan kepada orang asing yang akan memasuki wilayah negaranya. Setiap negara mempunyai prosedur tersendiri dalam pengurusan visa. Ada juga negara yang menghasurkan permohonan visa dengan prosedur konvensional maupun dengan prosedur online, seperti Turki yang menerapkan sistem online dengan tiga langkah praktis untuk mendapatkan visa wisata ke negara ini.

Selain pengurusan visa secara online ada terdapat prosedur konvensional yang mengharuskan seorang mengurus langsung visa yang dibutuhkannya di Kantor Perwakilan Negara (Konsulat) yang akan dikunjungi yang berlokasi di negaranya. Terkecuali untuk Visa on Arrival yang dapat dilakukan setibanya di bandara udara maupun di pelabuhan dari negara yang dituju, berdasarkan peraturan yang berlaku di negara tersebut. Prosedur permohonan visa yang diterapkan oleh negara-negara untuk memperoleh visa tergantung dari peraturan keimigrasian yang diterapkan di negara tersebut.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Visa Kunjungan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan pemohon Visa Kunjungan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Visa Kunjungan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* pada persentase terbanyak dengan kategori sangat puas yaitu sebanyak 50, *Assurance* pada persentase terbanyak dengan kategori cukup puas sebanyak 55, *Reliability* pada persentase terbanyak dengan kategori sangat puas sebanyak 50, *Responsiveness* pada persentase terbanyak dengan kategori sangat puas sebanyak 64, dan *Empathy* pada persentase terbanyak dengan kategori cukup puas sebanyak 50. Dapat disimpulkan bahwa Pemohon sangat puas dengan pelayanan karyawan Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

#### **5.2 Saran**

Dari beberapa hal yang telah penulis simpulkan di atas terdapat beberapa saran yang dapat diberikan agar pelayanan Visa Kunjungan di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru semakin baik, cepat dan memuaskan kepada pemohon diantaranya yaitu :

Untuk menunjang kelancaran proses pemohon pembuatan Visa Kunjungan sebaiknya perlu ditambah Sumber Daya Manusia agar

pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan cepat dan tepat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adam I. Muchmore, *Passports And Nationality in International*, 2004. University of California. California hal 319
- Arikunto, Suharsimi 2006. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davidow, William H & Bro Uttal 1989. *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA
- Imam Santoso, *Lintas Sejarah Imigrasi Indonesia*, 2005. Dirjen Imigrasi Depkumham. Jakarta
- Jack C. Plano dan Ray Olton, *"Kamus Hubungan Internasional"* 1990, (Jakarta : CV. Abid), hlm. 7.
- Ibid.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prenhallindo.

- Mulyana, Deddy, Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya, Bandung: PT. Remaja Rosidakarya, 2004.
- Poerwadarminta, W.J.S 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Balai Pustaka
- Sampara, Lukman. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sihar Sihombing. 2009. "*Hukum Imigrasi*", Bandung, Nuansa Auli, him.53
- Sinambela, LijanPoltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005. *Mmemahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi Ofset.
- \_\_\_\_\_. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi Ofset.
- \_\_\_\_\_. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi Ofset.
- Tri Lestari, Endang Wirjatmi. 2004. Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics. Disertai. Depok: FISIP UI.Umar, Husein. Metode Riset Komunikasi Organisasi Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama , 2003
- Wardiyanta, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. New York: The Free Pess.
- <http://www.cic.gc.ca/games/teacher-corner/history-passports.asp> diakses tanggal 26 November 2014
- <http://www.lontar.ui.ac.id/opac/themes/libri2/details.jps.id=3158&lokal=lokal>, diakses 23 januari 2017.
- "Tinjauan Umum Tentang Visa dalam Lingkup Internasional", dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/49951/4/Chapter%20I.pdf>, diakses 24 januari 2017.