

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Faktor yang mendukung perusahaan untuk mencapai tujuannya berasal dari Pemasaran (Marketing). Pemasaran merupakan sekumpulan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/institusi dalam menyampaikan produknya kepada konsumen dalam menekankan kepada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagaimana dapat memuaskan konsumen tersebut.

Adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, menimbulkan respon positif bagi sebuah perusahaan/institusi berupa terjadinya pembelian ulang dan menganjurkan konsumen agar membeli produk yang sama. Keuntungan yang berlipat ganda akan didapat produsen melalui penyebaran informasi positif dari konsumen ke konsumen lain. Salah satu faktor untuk mencapai kepuasan konsumen yaitu dengan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik, maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Di dalam sebuah institusi pelayanan publik sangat penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus selalu ditingkatkan agar mencapai tujuan sebuah institusi. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, sebuah

peningkatan kualitas pelayanan sudah diterapkan dengan menggunakan sistem aplikasi Antrian Paspur Online (APAPO) dan tidak lagi menggunakan sistem manual. Adapun prosedur yang digunakan dalam aplikasi APAPO sangat memudahkan pemohon untuk membuat paspor atau memperpanjang paspor secara online dan tidak perlu menunggu waktu yang lama. Setelah mempunyai barcode antrian online, pemohon dapat menunjukkan barcode tersebut kepada pihak Customer Care, lalu di berikan sebuah formulir yang wajib diisi oleh pemohon paspor, kemudian tahap berikutnya yaitu pengecekan berkas, wawancara, dan foto.

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik menggunakan sistem aplikasi berbasis online, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Menggunakan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta”**

1.2 Tujuan Magang

- a) Untuk mengetahui prosedur Antrian Paspur Online (APAPO) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.
- b) Untuk mengetahui prosedur pembuatan paspor dan penggantian paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

1.3 Target Magang

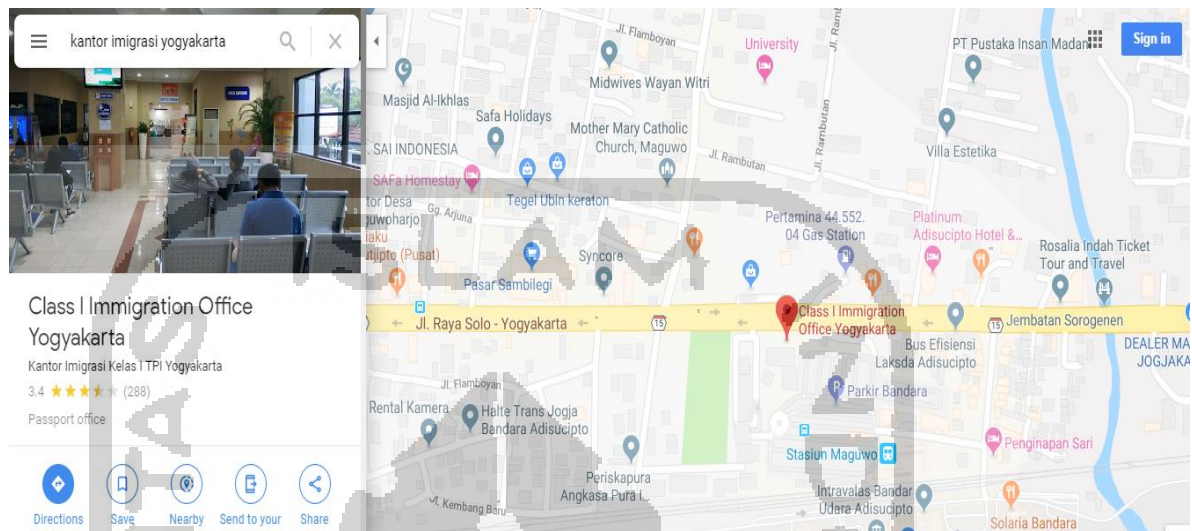
- a) Mampu menjelaskan prosedur Antrian Paspor Online (APAPO) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.
- b) Mampu menjelaskan prosedur pembuatan paspor dan penggantian paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilaksanakan pada bagian Pemasaran (Marketing) divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKKIM). Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKKIM) bertugas memberikan informasi terkait dengan Keimigrasian, yaitu salah satu contohnya dengan memberikan informasi tentang paspor (pembuatan baru atau penggantian paspor).

1.5 Lokasi Magang

Kegiatan Magang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta berlokasi di Jalan Raya Solo KM 10, Yogyakarta 55282. Lebih lanjut dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1

Denah Lokasi Magang

1.6 Jadwal Magang

Kegiatan magang dilakukan dalam jangka waktu 1(satu) bulan atau 4 (empat) minggu . Kegiatan magang dimulai pada tanggal 1 April 2019 - 3 Mei 2019. Hari dan waktu magang menyesuaikan jam kerja yang berlaku pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta yaitu dimulai pada hari Senin jam 07.30 - 16.00 sampai dengan hari Jumat jam 07.30 - 16.30 . Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Jadwal Magang

No	KETERANGAN	WAKTU PELAKSANAAN MAGANG														
		MARET				APRIL				MEI						
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
1	Pembuatan TOR															
2	Bimbingan Sebelum Pengajuan Proposal															
3	Pengajuan Proposal Ke Instansi Terkait															
4	Kegiatan Magang															
5	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing															
6	Penyusunan Laporan Magang															

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Secara garis besar laporan magang ini dijabarkan dalam 4 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan ringkasan dari keseluruhan laporan magang dan gambaran secara umum tentang judul kegiatan magang, dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi mengenai dasar – dasar teori yang membahas permasalahan yang berhubungan dengan masalah atau topik magang yang diangkat. Landasan teori ini berfungsi sebagai dasar berpijak yang kokoh bagi pemecahan masalah yang dibahas pada kegiatan magang.

BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini terdiri dari data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan tentang gambaran secara umum tempat magang di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dan data khusus membahas dan mendeskripsikan strategi meningkatkan

kualitas pelayanan public dengan menggunakan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil analisis permasalahan yang diangkat dan saran sebagai hasil rekomendasi kebijakan terhadap perusahaan dengan berlandaskan pada landasan teori.

