

**MEKANISME PELAYANAN PERCEPATAN PASPOR  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS  
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI)  
NGURAH RAI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Kadek Cahya Dwi Yanti  
NIM 2115713045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**MEKANISME PELAYANAN PERCEPATAN PASPOR  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS  
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI)  
NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Ni Kadek Cahya Dwi Yanti**  
**NIM 2115713045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang betanda tangan dibawah ini:

**Nama** : Ni Kadek Cahya Dwi Yanti  
**NIM** : 2115713045  
**Jurusan** : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul: "Mekanisme Pelayanan Percepatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 13 Agustus 2024  
Yang menyatakan,

JURUSAN ADMINI  
POLITEKNIK N



Ni Kadek Cahya Dwi Yanti  
NIM. 2115713045




**Lembar Persetujuan Dan Pengesahan**

**MEKANISME PELAYANAN PERCEPATAN PASPOR  
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS  
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI)  
NGURAH RAI**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

**NI KADEK CAHYA DWI YANTI**  
**2115713045**

Badung, 13 Agustus 2024  
Disetujui oleh,

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji, Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si NIP.196804201993031002	
Dosen Penguji 1, Kadek Eni Marhaeni, SE., MM NIP.196203141993032002	
Dosen Penguji 2, Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM NIP.4119601	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



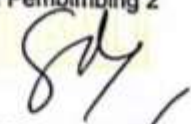
**Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si**  
NIP. 196804201993031002

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,


**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D**  
NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2



**I Gusti Ketut Gede, SE., MM.**  
NIP. 196112081988111001

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiantara, S.Psi., M.Si**  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Om Swastyastu,

Segala puji syukur panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Mekanisme Pelayanan Percepatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai”** tepat pada waktu nya.

Tujuan penyusunan Tugas Akhir dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan tugas akhir ini, menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

3. Bapak I Made Widiantera, S. Psi., M. Si, selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta dukungan kepada sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan, pengarahan, serta dukungan kepada sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Bali.
7. Seluruh keluarga besar Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ngurah Rai, sangat berterima kasih karena telah menerima dan memberikan kesempatan untuk melakukan Magang Kerja dan diberikan izin untuk melakukan penelitian serta selalu membantu penulis dalam proses menjalankan Magang Kerja.
8. Bapak I Wayan Sucharya Diarsa dan Ibu Ni Nyoman Sudi selaku orang tua tercinta, yang telah mendukung, memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ni Wayan Komala Yanti, selaku kakak kandung yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.

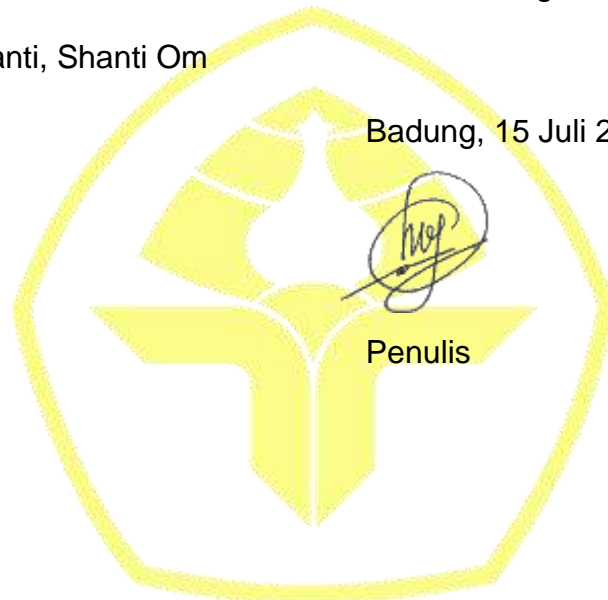
10. Ni Wayan Novita Ari Santhi, selaku sahabat yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam kelancaran proses penyelesaian tugas akhir dan studi ini.

Akhirnya dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat memberi manfaat bagi semua, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Om Shanti, Shanti, Shanti Om

Badung, 15 Juli 2024



Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

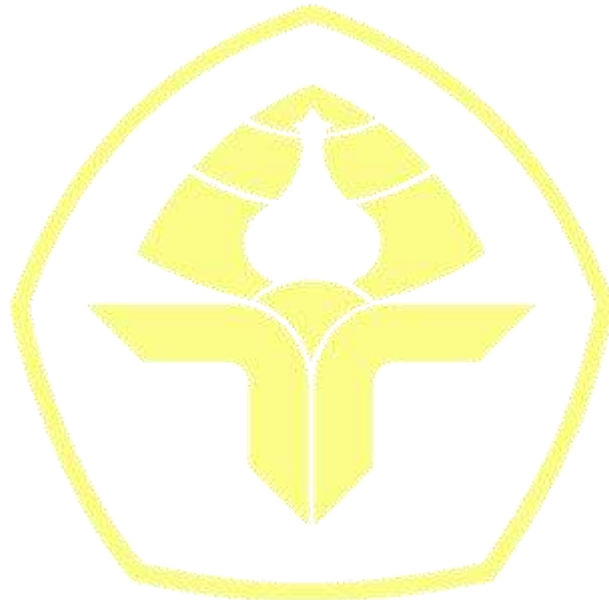
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Pokok Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
1. Bagi Mahasiswa.....	7
2. Bagi Politeknik Negeri Bali.....	8
3. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	8
<b>E. Metode Penelitian.....</b>	<b>8</b>
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Objek Penelitian.....	8
3. Data Penelitian.....	9
4. Metode Analisis Data.....	11



<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
<b>A. Mekanisme.....</b>	<b>12</b>
1. Definisi Mekanisme .....	12
2. Manfaat Mekanisme .....	13
<b>B. Pelayanan Publik .....</b>	<b>13</b>
1. Definisi Pelayanan Publik.....	13
2. Ciri- ciri Pelayanan Publik .....	14
3. Jenis – Jenis Pelayanan Publik.....	16
<b>C. Paspor.....</b>	<b>18</b>
1. Definisi Paspor .....	18
2. Sejarah Paspor .....	19
3. Jenis-Jenis Paspor.....	20
4. Fungsi Paspor .....	21
5. Biaya pembuatan paspor .....	22
6. Perkembangan Paspor di Era Digital .....	23
<b>D. Flowchart.....</b>	<b>24</b>
1. Pengertian <i>Flowchart</i> .....	24
2. Jenis – jenis <i>Flowchart</i> .....	25
3. Simbol- simbol <i>Flowchart</i> .....	26
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
<b>A. Sejarah Perusahaan.....</b>	<b>32</b>
<b>B. Tugas Pokok dan Fungsi .....</b>	<b>39</b>
<b>C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....</b>	<b>46</b>

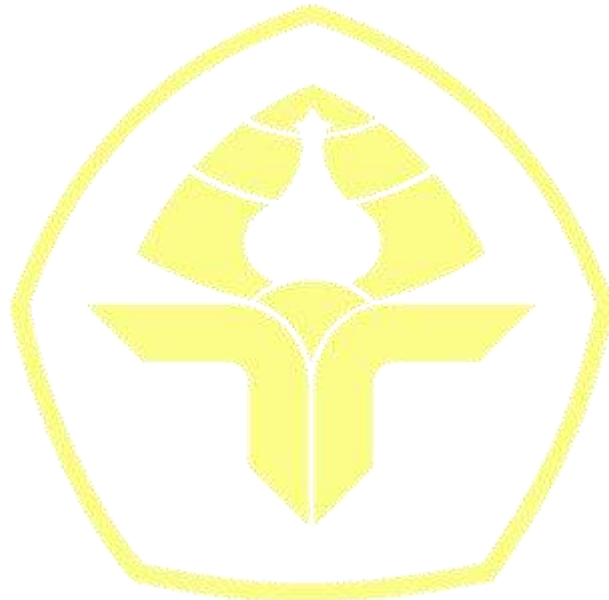
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
<b>A. Kebijakan Perusahaan.....</b>	<b>55</b>
<b>B. Analisis dan Interpretasi Data.....</b>	<b>58</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>74</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR TABEL

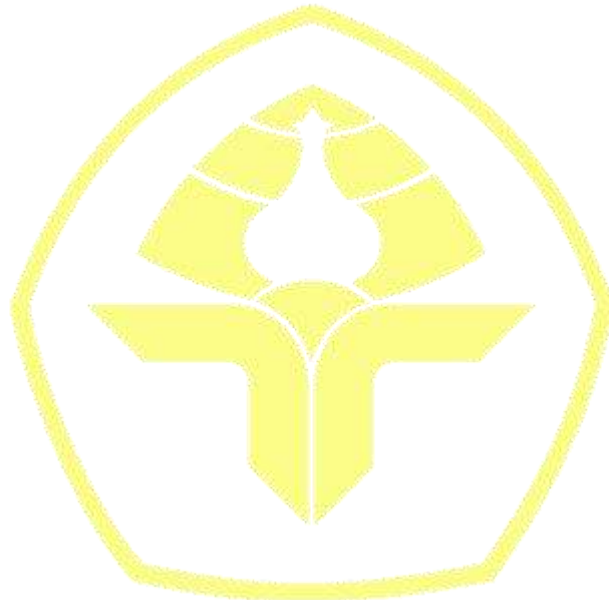
Tabel 1. 1 Data Statistik Pelayanan Percepatan Paspor Periode Januari 2023 - Desember 2023 .....	5
Tabel 2. 1 Biaya Pembuatan Paspor .....	23
Tabel 2. 2 Simbol Arus ( <i>Flow Direction Symbols</i> ).....	27
Tabel 2. 3 Simbol Proses ( <i>Processing Symbols</i> ).....	28
Tabel 2. 4 Simbol I/O ( <i>Input - Output Symbols</i> ) .....	30



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Kantor Imigrasi.....	37
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.....	48
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Mekanisme Layanan Paspor melalui Aplikasi M- Paspor .....	59
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Mekanisme Layanan Percepatan Paspor melalui <i>Walk In</i> .....	65



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Standar Operasional Prosedur Pelayanan M-Paspor
- Lampiran 2: Standar Operasional Prosedur Pelayanan Percepatan Paspor
- Lampiran 3: Surat Pernyataan Bermaterai
- Lampiran 4: Surat Pengajuan Penggantian Paspor
- Lampiran 5: Surat Pernyataan Izin Orang Tua Bermaterai
- Lampiran 6: Nomor Antrian
- Lampiran 7: Form Pengambilan Paspor melalui M-Paspor
- Lampiran 8: Form Pengambilan Paspor Layanan Percepatan
- Lampiran 9: Daftar Wawancara dan Hasil Wawancara
- Lampiran 10: Dokumentasi Wawancara pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ngurah Rai
- Lampiran 11: Luaran berupa Poster Art Paper
- Lampiran 12: Surat Kesediaan Membimbing Dosen Pembimbing I
- Lampiran 13: Surat Kesediaan Membimbing Dosen Pembimbing II
- Lampiran 14: Formulir Pembimbing Projek Akhir Mahasiswa
- Lampiran 15: Surat Keterangan Penelitian di Perusahaan
- Lampiran 16: Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir
- Lampiran 17: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I
- Lampiran 18: Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II
- Lampiran 19: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir
- Lampiran 20: Surat Penggunaan Karya Mahasiswa
- Lampiran 21: Surat Perbaikan Ujian Projek Akhir

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia dikenal sebagai negara kepulauan yang terdiri dari banyak pulau. Menurut Badan Informasi Geospasial (BIG) Indonesia, pada tahun 2022, Indonesia memiliki lebih dari 17.000 pulau baik itu pulau besar maupun pulau kecil. Masyarakat Indonesia semakin menyadari untuk melakukan perjalanan wisata untuk menikmati kehidupan setelah beraktivitas pada kegiatan rutin.

Pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga penerbangan menjadi sarana transportasi bagi para wisatawan untuk menikmati luar negeri. Namun demikian, tidak lepas dari peraturan yang wajib memiliki paspor untuk melakukan perjalanan wisata ke mancanegara. Fungsi utama paspor adalah untuk memungkinkan pemegangnya melakukan perjalanan lintas batas internasional. Paspor mencantumkan informasi pribadi pemegangnya, termasuk nama, tanggal lahir, foto dan informasi lainnya yang diperlukan oleh pihak imigrasi untuk memverifikasi identitas dan memeriksa status keimigrasian.

Kondisi kegiatan perjalanan wisata saat ini sudah pulih dari pandemi Covid-19 banyak orang melakukan perjalanan wisata untuk bersantai, menghilangkan stres, dan menikmati waktu luang. Berwisata sering kali menjadi kesempatan untuk melepaskan diri dari rutinitas sehari-hari dan menikmati pengalaman yang menyenangkan di tempat baru. Selain itu ada juga bagi orang yang berkepentingan di dalam suatu bisnis mereka mesti harus menjalankan suatu kewajiban di dalam melakukan perjalanan wisata mancanegara.

Salah satu dokumen penting yang wajib dimiliki oleh seseorang maupun sekelompok orang yang ingin melakukan perjalanan wisata mancanegara yaitu paspor, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Paspor merupakan surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk seorang warga negara yang akan mengadakan perjalanan ke luar negeri. Paspor merupakan dokumen resmi yang memberikan izin kepada pemegangnya untuk berpergian ke luar negeri. Dalam era globalisasi ini, mobilitas penduduk semakin meningkat, menjadikan permintaan pelayanan paspor semakin mendesak. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sebagai lembaga pelayanan publik di bidang imigrasi menjadi tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun terdapat permasalahan

yang dihadapi oleh pemohon paspor, terutama dalam hal waktu pengurusan.

Lembaga pelayanan publik yaitu bidang Imigrasi memiliki tanggung jawab serta kewajiban dalam hal melayani, menurut Demas Edwinarta (2020:42), Imigrasi merupakan suatu hal yang berkaitan dengan proses keluar masuknya seseorang dari sebuah negara serta penegak hukumnya yang dilaksanakan untuk menjaga kedaulatan suatu negara. Dalam wilayah Indonesia, pelayanan keimigrasian mencakup pada aspek pelayanan dokumen perjalanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI), pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian bagi Warga Negara Asing (WNA), pemeriksaan keluar masuknya orang di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), serta pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Pelayanan Keimigrasian sangat penting bagi pemohon yang ingin mengurus hal yang berkaitan dengan dokumen perjalanan serta izin tinggal keimigrasian, Menurut Demas Edwinarta (2020:42), Pelayanan keimigrasian merupakan kegiatan yang menjadi naungan Direktorat Jenderal Imigrasi pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Maka dari itu, segala kegiatan yang dilaksanakan di daerah memiliki kebijakan-kebijakan yang telah bentuk oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Salah satu kebijakan Imigrasi adalah dengan mengadakan pelayanan percepatan paspor untuk dokumen perjalanan bagi WNI.



Proses penerbitan paspor yang lambat dapat menjadi hambatan bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen tersebut dengan segera, seperti untuk kepentingan perjalanan mendesak atau tuntutan pekerjaan/bisnis. Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan perhatian pada mekanisme pelayanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Layanan percepatan paspor menjadi hal yang penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung mobilitas penduduk yang cepat.

Setiap pelayanan memiliki tugas masing-masing sesuai dengan jabatan atau keahlian, menurut Waruwu (2016:44), Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat dilakukan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, sebuah negara berada dalam posisi menuju negara maju harus memprioritaskan pelayanan publik sebagai aspek yang perlu dikembangkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh sadar serta nama perusahaan juga menjadi lebih baik.

Dengan demikian pelayanan adalah menjadi salah satu fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang sangat penting dilakukan untuk melihat lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam maupun keluar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sebagai salah satu gerbang keluar masuknya seorang atau lebih di Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berikut data statistik pelayanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai periode Januari 2023-Desember 2023:

Tabel 1. 1 Data Statistik Pelayanan Percepatan Paspor  
Periode Januari 2023 - Desember 2023

No	Periode	Penerbitan Paspor Biasa (48 Halaman)			Penerbitan Paspor Elektronik (48 Halaman)		
		Laki	Wanita	Total	Laki	Wanita	Total
1.	Januari	20	22	42	19	20	39
2.	Februari	32	47	79	29	36	65
3.	Maret	31	37	68	3	2	5
4.	April	28	39	67	5	10	15
5.	Mei	18	23	41	16	22	38
6.	Juni	38	26	64	12	12	24
7.	Juli	32	32	64	17	16	33
8.	Agustus	18	18	36	37	42	79
9.	September	28	19	47	40	44	84
10.	Oktober	34	24	58	32	34	66
11.	November	35	43	78	30	42	72
12.	Desember	26	22	48	48	53	101
<b>Total</b>		<b>340</b>	<b>352</b>	<b>692</b>	<b>288</b>	<b>333</b>	<b>621</b>

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Berdasarkan tabel 1.1 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menyediakan pelayanan penerbitan atau pelayanan percepatan paspor elektronik maupun percepatan paspor non-elektronik. Pada tabel menjelaskan jumlah perbulan nya dalam penerbitan selama 12 bulan pada tahun 2023. Adapun total penerbitan Paspor yaitu 1.313 buku, dapat dilihat jumlah-jumlah dari semua penerbitan atau pembuatan paspor percepatan elektronik dan paspor percepatan non elektronik dari bulan Januari 2023 hingga Desember 2023 yang mengalami peningkatan dikarenakan di akhir bulan Desember merupakan terdapat hari raya seperti natal dan tahun baru sehingga pemohon akan lebih banyak untuk membuat paspor baru, penggantian ataupun pembuatan paspor elektronik maupun non elektronik.

Permasalahan yang terjadi yaitu ketika pelayanan percepatan paspor sudah jadi pada hari yang sama pada saat membuat, ketika diperiksa oleh pemohon pada saat pengambilan pernah terjadi kekurangan nama untuk pemohon salah satu nama lengkapnya panjang, sehingga perlu dilengkapi sesuai dengan akta kelahiran dan berkas pendukung lainnya, dan pemohon pun harus menunggu kembali serta meminta petugas imigrasi untuk melengkapi kekurangan agar siap digunakan.

Dengan latar belakang tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan

Imigrasi (TPI) Ngurah Rai dan mengangkat judul “**Mekanisme Pelayanan Percepatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai**”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok masalah yang diangkat yaitu:

1. Bagaimana mekanisme pelayanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?
2. Apa hambatan dan solusi dari pelayanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pokok masalah yang diangkat, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi dari pelayanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Mahasiswa**

Tugas Akhir ini agar dapat digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan guna memperoleh ijazah Diploma Tiga pada Program Studi

Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

## **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Tugas Akhir ini agar dapat digunakan sebagai salah satu paduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Bali pada umumnya dan khususnya pada Jurusan Administrasi Bisnis, serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan

## **3. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai**

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan juga hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan atau informasi yang berguna bagi pihak manajemen untuk kelangsungan operasi di masa yang akan datang.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang beralamat di Jalan Raya Taman Jimbaran Nomor 1, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali, 80361.

### **2. Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi objek penelitian ini yaitu “Mekanisme Pelayanan Percepatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Ngurah Rai”.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Metode penelitian yang akan dilakukan ialah kualitatif. Menurut, Sugiyono (2018:26) bahwa penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana penelitian sebagai eksperimen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena daripada generalisasi).

#### b. Sumber Data

- 1) Data Primer adalah data-data pendukung untuk diperoleh secara langsung di perusahaan seperti: hasil wawancara langsung, tabel data jumlah pelayanan percepatan paspor, dan dokumen lampiran.
- 2) Data Sekunder adalah data mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada seperti: referensi buku, jurnal, internet.

#### c. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan instrumen pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal

ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dan apa alat yang digunakan. Adapun prosedur pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

#### 1) Pengamatan (Observasi)

Menurut, Sugiyono (2018:229), Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam hal ini mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap mekanisme pelayanan percepatan paspor selama menjalani magang kerja selama 6 bulan.

#### 2) Wawancara

Menurut, Sugiyono (2018:220), mengemukakan bahwa wawancara yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi, pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal respondennya sedikit/kecil.

Pada penelitian ini mengumpulkan data atau bahan keterangan dilakukan wawancara dengan salah satu staf

Dokumen Perjalanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai terkait pelayanan percepatan paspor.

### 3) Dokumentasi

Menurut, Sugiyono (2018:476), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

## 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan masalah yang telah diidentifikasi dan terbatas pada sejauh mana usaha untuk mengungkapkan masalah dan keadaan sebagaimana mestinya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan interpretasi data mengenai Mekanisme Pelayanan Percepatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan paspor dapat dilakukan dengan 2 jenis yaitu layanan melalui M-Paspor serta Layanan Percepatan melalui *Walk In*. Layanan percepatan merupakan salah satu layanan yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai kepada pemohon yang ingin membuat paspor dengan selesai pada hari yang sama pada saat pengajuan.

Mekanisme Pelayanan Percepatan Paspor yaitu terdiri dari tahap awal pemohon datang ke kantor imigrasi, pemohon melapor ke *Customer Service* melapor ingin melakukan layanan percepatan, lalu *Customer Service* memberikan nomor antrian untuk dipanggil oleh petugas wawancara dan biometrik, setelah pemohon melakukan wawancara dan foto biometrik maka pemohon wajib melakukan pembayaran pada hari pengajuan,

tahap terakhir pemohon datang pada pukul 15.00 WITA dengan membawa slip pembayaran untuk mengambil paspor yang sudah jadi.

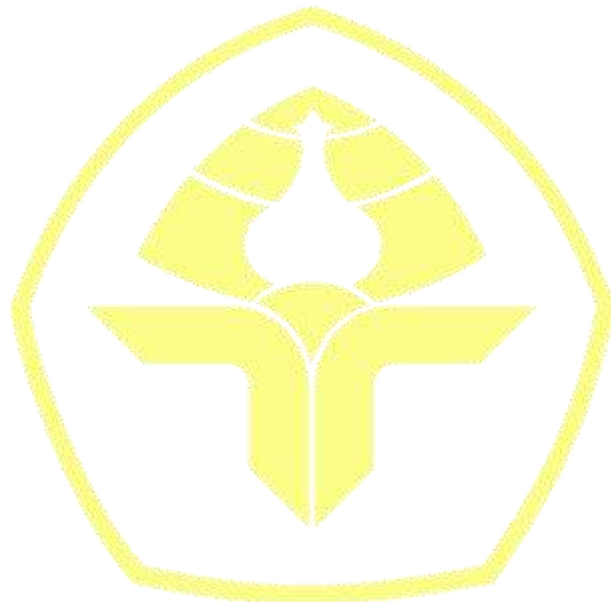
2. Terdapat masalah yang kurang efektif proses pelayanan percepatan paspor yaitu terjadinya ditemukan kendala. Kendala tersebut yaitu ketika pemohon akan melakukan wawancara dan foto biometrik terdapat kekurangan pemohon dalam memenuhi persyaratan yaitu lupa melampiri dokumen asli, maka proses tidak dapat dilanjutkan dan wajib dilengkapi terlebih dahulu sesuai ketentuan yang berlaku.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pemaparan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, yaitu sebagai berikut:

1. Sebelum paspor yang sudah jadi diserahkan kepada pemohon, sebaiknya selalu melakukan pengecekan ulang, agar tidak ada komplain dari pemohon seperti nama lengkap yang kurang, karena hal tersebut merupakan salah satu bagian dari identitas yang wajib lengkap dan benar. Serta *Customer Service* selalu memberikan penjelasan lengkap mengenai informasi layanan paspor maupun layanan lainnya, agar semua informasi jelas dan proses berjalan dengan lancar.

2. Penyebaran informasi mengenai Mekanisme Pelayanan Percepatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai harus di tingkatkan serta melakukan sosialisasi. Agar calon pemohon yang ingin paspor jadi pada hari yang sama saat pengajuan di kemudian hari pada saat kepentingan mendesak dapat mengetahui informasi terkait layanan percepatan paspor.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Bawono, Sri Kuncoro, and Agung Sulisty Purnomo. 2022. *Paspor: Sejarah, Fungsi, Dan Perkembangannya Di Era Digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Budiman Ilham, Saori Sopyan, Anwar Rahman, Fitriani, Pangestu Muhamamd Yuga. 2021. "Analisis Pengendalian Mutu Di Bidang Industri Makanan." *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol., No.10 pp 2185–90.
- Demas Edwinarta, Caesar. 2020. "Implementasi Layanan Eazy Passport Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah Gresik." *Journal of Politics and Policy*, Vol.3, No.1 pp 41–60.
- Direktorat Jendral Imigrasi. "Logo Kantor Imigrasi" <https://www.vroque.co/post/direktorat-jenderal-imigrasi-logo-vector-cdr-free-download> (Diakses 19 April 2024)
- Fayol, Hendry. 2020. *Pengantar Manajemen*. edisi Pertama. Jawa Barat: Bina Cipta Madani
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). "Pengertian Paspor" <https://www.ilmuips.my.id/2020/10/pengertian-paspor-jenis-paspor.html> (Diakses 24 Februari 2024)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). "Pengertian Mekanisme" <https://kbbi.web.id/mekanisme> (Diakses 26 Juni 2024)
- Kamus Oxford. "Pengertian Paspor" <https://www.ilmuips.my.id/2020/10/pengertian-paspor-jenis-paspor.html> (Diakses 24 Februari 2024)
- Kantor Imigrasi Ngurah Rai. "Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Ngurah Rai." <https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/web/struktur-organisasi/> (Diakses 19 April 2024)
- Kantor Imigrasi Ngurah Rai. "Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai" <https://imigrasingurahrai.kemenkumham.go.id/webold/profil/sejarah-kantor/> (Diakses 08 Mei 2024)
- Moneir. 2013 "Pengertian Mekanisme" <https://pondoksalam.co.id/-pengertian-mekanisme-menurut-para-ahli-tujuan-ciri-contoh/> (Diakses 24 Juni 2024)

- Peraturan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 "Tentang Orta (Organisasi dan Tata Kerja) Kantor Imigrasi" <https://peraturan.bpk.go.id/permenkumham-no-19-tahun-2018> (Diakses 19 April 2024)
- Program, Mahasiswa et al. 2020. "Implementasi Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam." *Scientia Journal Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Vol.1, pp 1–13.
- Rahmadana, Fitri Muhammad dkk. 2020. Elementary Education in India: Progress towards UEE, DISE 2010 - 11 *Pelayanan Publik*. ed. Pertama. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rohayati, Siti, Muryan Awaludin, Universitas Dirgantara, and Marsekal Suryadarma. 2024. "Perancangan Website Unit Kegiatan Mahasiswa Aeromodelling Di Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma."
- Rosaly, Rizqi, and Andy Prasetyo. 2020. "Flowchart Beserta Fungsi Dan Simbol-Simbol." *Journal of Chemical Information and Modeling* Vol.2, No.3, pp 5–7.
- Saragih, Liharman. 2024. *Manajemen Pelayanan Publik.Pdf*. Batam: CV. Rey Medika Grafika.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Edisi Ke-3. Bandung: Alfabeta
- Waruwu, Henrikus dan Masitho Beby. 2016. "Efektivitas Pelayanan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol.1, No.1, pp 43–51